

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KELURAHAN MAGUWOHARJO, SLEMAN, Yogyakarta

Fifi Ramona Mayasari Sinaga¹, Yosef Wijoyo^{2*}

¹⁻²Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma

Email: yosefw@usd.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan wujud profesionalisme di bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab apoteker dalam meningkatkan kualitas layanan serta mutu hidup pasien. Apotek sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta dengan metode Servqual (*Service Quality*). Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 126 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan jumlah responden ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang valid dan reliabel; yang disusun berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menggunakan skala *Likert* untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan statistik, dengan interpretasi hasil berdasarkan lima kategori kepuasan, yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Cukup Puas", "Tidak Puas", dan "Sangat Tidak Puas" pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo berada pada kategori sangat puas di seluruh dimensi dengan skor *tangible* sebesar 86,39; *reliability* 88,93; *responsiveness* 89,52; *assurance* 90,87; dan *empathy* 88,93. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo tergolong sangat puas di seluruh dimensi mutu pelayanan.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Servqual

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a manifestation of professionalism in the health sector, which is the responsibility of pharmacists in improving the quality of services and the quality of life of patients. Pharmacies as health care facilities have a crucial role in providing quality pharmaceutical services oriented towards patient satisfaction. This study aims to identify the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Maguwoharjo Village Pharmacy, Sleman, Yogyakarta using the Servqual (Service Quality) method. This study is a descriptive observational study with a cross-sectional approach. A total of 126 respondents were selected using a purposive sampling technique based on inclusion and exclusion criteria, with the number of respondents determined using the Lemeshow formula. The research instrument was a valid and reliable questionnaire, which was compiled based on five Servqual dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, using a Likert scale to measure patient perceptions of the quality of pharmaceutical services. Data analysis was conducted descriptively using statistic, with interpretation of results based on five satisfaction categories, namely "Very Satisfied", "Satisfied", "Quite Satisfied", "Dissatisfied", and "Very Dissatisfied" in each dimension. The results of the study indicate that

patient satisfaction with pharmaceutical services at the Maguwoharjo Village Pharmacy is highly satisfied across all dimensions, with scores of 86.39 for tangible service; 88.93 for reliability; 89.52 for responsiveness; 90.87 for assurance; and 88.93 for empathy. The study concludes that patient satisfaction with pharmaceutical services at the Maguwoharjo Village Pharmacy is highly satisfied across all dimensions of service quality.

Keywords: *Pharmacy, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Servqual*

LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk profesionalisme tenaga kesehatan, khususnya apoteker, yang bertanggung jawab dalam menjalankan praktik kefarmasian. Tujuannya adalah meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas hidup pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016). Beberapa indikator kepuasan pasien dalam pelayanan ini yaitu penampilan fisik apotek, keramahan petugas kesehatan, ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan kecepatan pelayanan (Krisnawati, 2022). Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, orientasi pelayanan farmasi mengalami perubahan dari sekadar pengelolaan obat menjadi pelayanan yang lebih komprehensif atau *pharmaceutical care*. Oleh sebab itu, peran apoteker tidak hanya mengelola obat, tetapi juga memberikan informasi obat, memantau terapi, serta mencegah kesalahan penggunaan obat demi meningkatkan kualitas hidup pasien (Ladika, 2023).

Apotek berperan sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang menyediakan berbagai produk farmasi, mulai dari obat-obatan, obat tradisional, hingga alat kesehatan. Keberadaan apotek memudahkan masyarakat memperoleh kebutuhan obat demi mencapai kesehatan yang optimal (Ladika, 2023). Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan terus menerapkan strategi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada layanan yang sudah tersedia, tetapi juga berupaya meningkatkan mutu agar sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pasien terhadap layanan yang akan diterima dengan persepsi atau pengalaman aktual mereka terhadap layanan tersebut. Pasien merasa puas apabila layanan sesuai harapan, tidak puas jika lebih rendah, dan sangat puas jika melebihi harapan (Suratri *et al.*, 2018). Menurut (Anief, 2000), faktor yang memengaruhi kepuasan sekaligus loyalitas pasien terhadap apotek antara lain mutu produk, mutu pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya. Salah satu metode yang sering dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah *Service Quality* (*Servqual*) yang meliputi lima dimensi mutu, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Fannya *et al.*, 2018). Penelitian (Nikmatuzaroh & Maziyyah, 2018) di Yogyakarta menunjukkan 98,15% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, dengan menunjukkan rata-rata harapan dan kinerja yang tinggi pada kelima dimensi pelayanan.

Di Kelurahan Maguwoharjo, jumlah apotek meningkat dari 11 pada tahun 2020 menjadi 19 pada tahun 2025. Peningkatan ini menuntut setiap apotek untuk menjaga kualitas pelayanan, terutama karena beberapa di antaranya menerima ulasan negatif di *Google* yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien. Indikator kepuasan pasien meliputi penampilan apotek, keramahan tenaga kesehatan, ketersediaan obat, informasi obat, serta kecepatan pelayanan (Krisnawati, 2022). Rendahnya tingkat kepuasan dapat menyebabkan pasien berpindah ke apotek lain, menurunkan citra apotek, serta mengurangi kepercayaan terhadap tenaga farmasi termasuk apoteker. Oleh karena itu, pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pasien sangat penting untuk menjaga keberlangsungan bisnis apotek.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek-apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pasien serta dapat menjadi pedoman bagi apotek setempat dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, sehingga kepercayaan dan loyalitas pasien dapat terjaga dengan baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu menganalisis data dari populasi pada satu waktu tanpa memberikan intervensi apapun. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pengunjung apotek di Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non *probability sampling*, yang berarti tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Kemudian sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan jumlah minimal dihitung menggunakan rumus *Lemeshow*. Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 96 responden, namun peneliti berhasil mengumpulkan 126 responden sesuai kriteria untuk mengantisipasi potensi kekurangan data akibat pengunduran diri responden atau tidak terpenuhinya kriteria inklusi. Lokasi penelitian juga ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu berdasarkan kesediaan apotek di Kelurahan Maguwoharjo, dan hasil observasi menunjukkan terdapat delapan apotek yang bersedia menjadi tempat pengambilan data. Penelitian ini juga telah mendapatkan surat keterangan kelaikan etik (*ethical clearance*) dari Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana dengan nomor 1723/C.16/FK/2025. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Mei 2025.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan model Servqual, terdiri atas 20 pernyataan yang mewakili lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* dengan rentang skor 1 hingga 5 yang disesuaikan pada pernyataan positif dan negatif untuk menilai tingkat kepuasan pasien. Kuesioner ini telah dinyatakan valid oleh *expert*, telah lolos uji pemahaman bahasa dan reliabel (nilai *Cronbach alfa* 0,806). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel yang menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta berdasarkan lima kategori, yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Cukup Puas", "Tidak Puas", "Sangat Tidak Puas".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 126 responden yang merupakan pengunjung apotek di Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan diolah secara statistik untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Hasil analisis data tersebut disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta

	Karakteristik	Jumlah	Percentase
Usia	17 – 30 Tahun	84	67%
	31 – 40 Tahun	26	21%
	41 – 50 Tahun	9	7%
	> 50 Tahun	7	5%
Jenis Kelamin	Laki Laki	36	29 %
	Perempuan	90	71%
Pendidikan	SD	8	6%
	SMP	16	13%
	SMA	76	60%
	Diploma/Sarjana	26	21%

Kunjungan Ke Apotek	2 – 5 kali	13	10%
	Lebih dari 5 kali	113	90%

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17–30 tahun (67%). Usia dewasa muda (18–30 tahun) merupakan fase ketika individu mulai mencapai kestabilan dalam menghadapi berbagai permasalahan dan telah memasuki usia produktif. Pada tahap ini, kemampuan menerima serta memahami informasi cenderung lebih baik, sehingga mempermudah apoteker dalam menyampaikan informasi terkait obat. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden pengunjung berjenis kelamin perempuan (71%), sedangkan laki-laki (29%). Perempuan umumnya lebih memperhatikan kesehatan diri dan keluarga serta memiliki kepedulian yang lebih tinggi terhadap penggunaan obat dibandingkan laki-laki. Selain itu, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 60%, sedangkan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sebesar 6%. Tingkat pendidikan ini berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam memahami informasi kesehatan, memperluas pengetahuan, serta menentukan sikap dalam pengambilan keputusan. Semakin tinggi pengetahuan seseorang, maka semakin besar kesadarnya akan pentingnya menjaga kesehatan, sehingga lebih proaktif dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 113 orang (90%) melakukan kunjungan ke apotek lebih dari lima kali, sedangkan 13 orang (10%) berkunjung sebanyak dua hingga lima kali. Frekuensi kunjungan yang tinggi menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan apotek, yang dipengaruhi oleh ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, dan kompetensi apoteker. Tingginya kunjungan berulang mencerminkan pengalaman positif pasien serta membentuk hubungan yang baik antara apotek dan pelanggan. Hubungan ini dapat mendorong pembelian ulang, meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat rekomendasi dari mulut ke mulut, dan berkontribusi terhadap peningkatan laba (Tjiptono, 2003). Selain itu, loyalitas pelanggan juga merupakan faktor utama dalam mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis jangka panjang (Kotler, 1997).

Tabel 2. Hasil Analisis Masing-Masing Dimensi Servqual Pada Pengunjung Apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta

Dimensi	Pernyataan	Skor	Interpretasi Skor Kepuasan
Tangible	Apoteker tidak menggunakan pakaian rapi dan bersih.	86,83	Sangat Puas
	Obat-obatan dan peralatan kesehatan di apotek ditata dengan rapi.	85,08	Sangat Puas
	Ruang tunggu di apotek kotor dan tidak nyaman.	97,46	Sangat Puas
	Terdapat <i>bulletin</i> dan/atau poster di apotek sebagai sarana pelayanan informasi obat bagi pengunjung apotek.	76,19	Puas
Rata – Rata		86,39	Sangat Puas
Reliability	Apoteker mampu menyediakan obat resep dan memberikan pelayanan obat non-resep dengan tepat, akurat, dan sesuai kebutuhan pasien.	88,57	Sangat Puas
	Apoteker menyampaikan informasi obat dengan bahasa yang sulit di mengerti.	88,25	Sangat Puas
	Apoteker menyampaikan terkait terapi tambahan atau modifikasi gaya hidup sehat untuk mendukung proses penyembuhan pasien.	89,37	Sangat Puas

	Apoteker menyampaikan informasi obat secara terburu-buru.	89,52	Sangat Puas
	Rata – Rata	88,93	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	Apoteker melayani dengan cepat saat pasien meminta pemilihan obat yang sesuai dengan kebutuhan.	87,14	Sangat Puas
	Apoteker lambat dalam melakukan peracikan resep (maskimal obat racikan \leq 30 menit, obat non racikan \leq 15 menit).	88,25	Sangat Puas
	Apoteker cepat tanggap menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien.	91,43	Sangat Puas
	Petugas tidak mampu memberikan solusi terhadap kendala pembayaran yang gagal.	91,27	Sangat Puas
	Rata – Rata	89,52	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	Ketersediaan obat di apotek tidak lengkap, pasien sulit menemukan jenis obat yang dibutuhkan.	90,79	Sangat Puas
	Ketersediaan alat kesehatan di apotek tidak lengkap, mencakup berbagai jenis dan kebutuhan.	86,67	Sangat Puas
	Kondisi atau kualitas obat di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak).	97,46	Sangat Puas
	Apoteker memberikan solusi yang tepat dengan menawarkan obat pengganti yang memiliki kandungan sama apabila obat yang diminta pasien tidak tersedia.	88,57	Sangat Puas
	Rata – Rata	90,87	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	Petugas tidak menyapa dan memberikan salam pada saat konsumen datang.	88,41	Sangat Puas
	Apoteker berperilaku baik saat konseling dengan tidak melakukan diskriminasi terhadap perbedaan suku, ras, agama, jenis kelamin, dan status sosial pasien.	88,89	Sangat Puas
	Apoteker tidak memberikan informasi obat dengan sopan dan ramah kepada pasien.	89,84	Sangat Puas
	Apoteker sabar mendengar keluhan pasien.	88,57	Sangat Puas
	Rata – Rata	88,93	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 2, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pada berbagai dimensi menunjukkan hasil yang sangat puas. Pada dimensi *tangible*, skor kepuasan mencapai 86,39 (kategori sangat puas), yang menunjukkan bahwa fasilitas apotek, seperti kebersihan, kerapian petugas, dan kenyamanan ruang tunggu, sudah memadai. Namun, ketersediaan media informasi obat seperti leaflet atau *bulletin* masih perlu ditingkatkan. Sesuai Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, leaflet, brosur, atau media serupa merupakan salah satu metode dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat, yang merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian dalam bidang farmasi klinik. Oleh karena itu, penyediaan media ini tidak hanya mendukung pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga dapat mengoptimalkan peran apoteker dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian serta berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), rata-rata skor kepuasan sebesar 88,93 termasuk kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek telah memberikan pelayanan yang andal, memberikan layanan obat non-resep secara tepat, akurat, dan sesuai

dengan kebutuhan pasien, serta memberikan edukasi obat dengan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Wirastuti *et al.*, 2021) yang menunjukkan bahwa konsumen apotek membutuhkan informasi obat yang cukup beragam, meliputi khasiat, dosis, cara penggunaan, efek samping, cara penyimpanan, serta interaksi dengan makanan, minuman, dan aktivitas tertentu.

Pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), rata-rata skor sebesar 89,52 juga tergolong sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek cepat dalam melayani permintaan obat, meracik resep, serta tanggap terhadap keluhan pasien dan kendala pembayaran. Sesuai Permenkes No. 73 Tahun 2016, standar waktu pelayanan resep ditetapkan maksimal 15 menit untuk resep non-racikan dan 30 menit untuk resep racikan. Profesionalisme tenaga farmasi dalam memenuhi standar ini menjadi indikator penting mutu pelayanan. Selain itu, ketanggapan petugas dalam menawarkan alternatif pembayaran seperti kartu debit, *QRIS*, atau metode digital juga menjadi nilai tambah dalam memberikan kenyamanan kepada pasien.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), rata-rata skor sebesar 90,87 menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa apotek mampu menjamin mutu pelayanan dengan menyediakan obat bermutu, alat kesehatan lengkap, serta kemampuan petugas dalam menawarkan obat pengganti saat diperlukan. Sesuai Permenkes No. 73 Tahun 2016, apotek wajib menjamin ketersediaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, berkualitas, dan terjangkau. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Dianita & Latifah, 2017), di mana 90% responden merasa puas terhadap pelayanan apotek, terutama dalam pemberian solusi ketika obat yang dibutuhkan tidak tersedia.

Pada dimensi *empathy* (kepedulian), rata-rata skor sebesar 88,93 termasuk kategori sangat puas. Petugas apotek dinilai ramah, sopan, dan tidak diskriminatif terhadap latar belakang pasien. Mereka juga memberikan perhatian yang merata kepada seluruh pasien serta bersedia mendengarkan keluhan dengan baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Akhmad *et al.*, 2019) yang menunjukkan bahwa 87,4% responden puas karena petugas apotek bersikap ramah dan murah senyum, serta 80,9% puas karena petugas selalu menyapa pasien. Sikap sopan, ramah, dan interaktif tersebut berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek.

Tabel 3. Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo Sleman Yogyakarta

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	86,39	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	88,93	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	89,52	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	90,87	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i> (kepedulian)	88,93	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 3, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat puas. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu dimensi *tangible* sebesar 86,39, *reliability* sebesar 88,93, *responsiveness* sebesar 89,52, *assurance* mencatat skor tertinggi, yaitu 90,87, dan *empathy* sebesar 88,93. Seluruh dimensi pelayanan berada dalam kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di apotek tersebut telah memenuhi harapan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, serta berpotensi meningkatkan hubungan baik antara apotek dan pasien. Kepuasan ini dapat

mendorong loyalitas pelanggan, meningkatkan kemungkinan pembelian ulang, serta menciptakan promosi dari mulut ke mulut yang berdampak positif terhadap keberlangsungan dan keuntungan apotek (Tjiptono, 2003);(Kotler, 1997).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta termasuk ke dalam kategori sangat puas pada seluruh dimensi Servqual dengan skor *tangible* sebesar 86,39; *reliability* sebesar 88,93; *responsiveness* sebesar 89,52; *assurance* memperoleh skor tertinggi yaitu 90,87; dan *empathy* sebesar 88,93. Hal ini membuktikan bahwa apotek telah berhasil memenuhi harapan pasien dalam seluruh aspek pelayanan, baik dari sisi fasilitas fisik, keandalan, kecepatan pelayanan, jaminan kualitas, maupun kepedulian petugas terhadap pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar apotek di Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang telah dinilai sangat memuaskan oleh pasien serta dapat meningkatkan aspek penyediaan media informasi, seperti *bulletin* dan/atau sebagai sarana pelayanan informasi obat bagi pengunjung apotek. Selain itu, penelitian selanjutnya perlu memperhatikan dan meminimalkan potensi bias dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, tidak dijelaskan secara rinci apakah seluruh petugas yang memberikan pelayanan merupakan apoteker atau tenaga teknis kefarmasian, sehingga persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dapat berbeda tergantung pada pihak yang memberikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, K. S. M., Adlian, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarami. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), 86–98. ejurnalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A
- Anief, M. (2000). No Title. In *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*. Gadjah Mada University Press.
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Fannya, P., Sulastri, D., & Rasyid, R. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Importance - Performance Analysis. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.30633/jkms.v9i2.203>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Revisi Jilid 1*. Prehallindo.
- Krisnawati, M. (2022). Gambaran Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Afi Farma Bantul. *Healthy Indonesian Journal*, 1(3), 256–261.
- Ladika, N. L. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi. *Journal Pharma Saintika*, 6(2), 19–31. <https://doi.org/10.51225/jps.v6i2.25>
- Nikmatuzaroh, R. E., & Maziyyah, N. (2018). *Evaluation of Patient'S Satisfaction With Pharmacy Service in Community Pharmacy of Yogyakarta City Special Region of Yogyakarta*.

- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 17, Issue 2, pp. 5–9). Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Suratri, M., Suryati, T., & Edwin, V. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Service*. Andi Offset.
- Wirastuti, A., Noe, Y., & Rahmawati. (2021). Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan Di Apotek Ria Ananda Trifa Kota Parepare. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 4(1), 7–14. <https://doi.org/10.36387/jifi.v4i1.668>