

## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Batam Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Lampung Tahun 2025

Andika Wahyu Saputra<sup>1</sup>, Wina Safutri<sup>2</sup>, Iga Mayola Pisacha<sup>3</sup>, Vicko Suswidianoro<sup>4</sup>  
Program Studi Sarjana Farmasi, Universitas Aisyah Pringsewu

Corresponding Author: Andika Wahyu Saputra, e-mail: [dicokafbg@gmail.com](mailto:dicokafbg@gmail.com)

Published: November , 2025

---

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan apotek, karena pelayanan yang memuaskan mendorong konsumen untuk kembali dan menjadi pelanggan tetap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Apotek Batam Sukoharjo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, empathy, assurance, dan responsiveness. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, sedangkan jumlah sampel ditentukan melalui perhitungan Lemeshow. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori sangat tinggi pada semua dimensi. Dimensi reliability memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,75%, diikuti tangible 96,70%, assurance 92,10%, empathy 91,58%, dan responsiveness 90,80%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan apotek secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik, terutama dalam hal keandalan petugas dan kondisi fisik apotek. Namun, aspek empathy dan responsiveness meskipun masih dalam kategori sangat puas, menunjukkan nilai relatif lebih rendah sehingga perlu menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Apotek Batam Sukoharjo telah mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan ramah, serta menjamin ketersediaan obat yang memadai, namun tetap diperlukan peningkatan pada kualitas komunikasi interpersonal dan kecepatan pelayanan guna memperkuat kepuasan konsumen.

**Kata kunci** : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

---

### ABSTRACT

*Pharmaceutical services are an essential part of patient-oriented health care. Patient satisfaction is a crucial factor for the sustainability of pharmacies, as satisfactory services encourage consumers to return and become loyal customers. This study aims to determine the level of visitor satisfaction with the services at Batam Sukoharjo Pharmacy based on the five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, empathy, assurance, and responsiveness. The research employed a descriptive quantitative approach with purposive sampling, while the sample size was determined using the Lemeshow formula. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results showed that the level of visitor satisfaction was categorized as very high across all dimensions. The reliability dimension achieved the highest score of 96.75%, followed by tangible (96.70%), assurance (92.10%), empathy (91.58%), and responsiveness (90.80%). These findings indicate that the pharmacy's services have been implemented effectively, particularly in terms of staff reliability and the physical condition of the pharmacy. However, the empathy and responsiveness dimensions, although still categorized as very satisfactory, demonstrated relatively lower values and thus require greater attention for improvement. The conclusion of this study is that Batam Sukoharjo Pharmacy has successfully provided professional, prompt, and friendly services, as well as ensured adequate drug availability; nevertheless, further improvement in interpersonal communication quality and service responsiveness is needed to strengthen overall customer satisfaction.*

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

---

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

---

### PENDAHULUAN

Layanan farmasi yakni komponen penting sistem kesehatan berpusat pada pasien. Standarnya fasilitas kesehatan, termasuk apotek, diatur Permenkes RI No. 34 Tahun 2021, yang

menekankan layanan profesional dan keselamatan pasien. Cakupannya edukasi obat, penanganan resep, dan evaluasi penggunaan obat (Kemenkes RI, 2021).

Apotek berperan sebagai fasilitas kesehatan utama di Indonesia tempat apoteker memberikan layanan farmasi. Kini menjadi tujuan utama masyarakat untuk mendapatkan layanan kefarmasian standar meliputi: edukasi obat, konsultasi medis, dan layanan farmasi rumah (Home Pharmacy Care) ketiganya memberikan manfaat langsung bagi pasien (Djohar *et al*, 2021).

Apotek memegang peran vital dalam sistem kesehatan Indonesia. Sesuai UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, fasilitas tidak hanya menyediakan obat tetapi memberikan edukasi penggunaan obat kepada masyarakat. Sebagai bagian integral upaya meningkatkan derajat kesehatan, apotek berkontribusi melalui layanan kefarmasian berfokus pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, dan pemulihan kondisi kesehatan masyarakat (Levey dan Loomba, 2018).

Kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan. Dalam bisnis farmasi, kepuasan pelanggan faktor krusial karena memengaruhi loyalitas pelanggan yang puas cenderung kembali dan menjadi pelanggan tetap. Lebih jauh, mereka akan menjadi promotor alami merekomendasikan apotek kepada orang lain, menciptakan efek berantai positif bagi perkembangan usaha (Ardilla *et al*, 2018).

Rahmawati dan Hartini (2018) meneliti tingkat kepuasan pasien di apotek Yogyakarta menggunakan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan melibatkan 100 responden. Hasil studi mengungkapkan bahwa dimensi jaminan, khususnya kompetensi apoteker dalam memberikan informasi obat, menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan. Sementara itu, dimensi bukti fisik memperoleh skor terendah, mengindikasikan kebutuhan perbaikan sarana fisik apotek.

Pratiwi *et al.*, (2020) di Puskesmas Surakarta dengan 120 responden mengukur kepuasan pasien terhadap layanan farmasi. Masalah utama teridentifikasi pada komunikasi tidak optimal antara apoteker-pasien dan informasi obat yang terbatas. Temuan menunjukkan 75% pasien puas terhadap kecepatan layanan dan konsultasi obat, sementara 25% menyoroti kekurangan informasi efek samping dan interaksi obat. Peneliti merekomendasikan peningkatan kompetensi komunikasi bagi tenaga farmasi.

Wahyuni dan Purwanti (2021) mengevaluasi kepuasan 150 pasien di apotek Semarang fokus kepercayaan terhadap apoteker dan ketersediaan obat. Temuan mengungkapkan 80% responden puas dengan kelengkapan informasi obat dari apoteker, namun 20% menyatakan ketidakpuasan akibat seringnya stok obat kosong, menjadi kendala utama dalam pelayanan farmasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting dilakukan studi evaluasi layanan farmasi di Apotek Batam Sukoharjo guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi staf apotek meningkatkan kualitas layanan sesuai ekspektasi konsumen, sehingga mampu memaksimalkan kepuasan pengguna jasa apotek tersebut.

## METODE

### Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung apotek berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Desain penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan pengumpulan data dilakukan secara satu waktu (Notoadmodjo, 2020).

### Rancangan Penelitian

Desain penelitian mencakup teknik sampling (Sugiyono, 2020). Studi ini menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria khusus untuk memastikan relevansi responden (Nursalam, 2021). Responden dipilih yang memiliki pengalaman minimal satu kali menggunakan layanan apotek guna memperoleh penilaian yang valid.

## Prosedur Kerja

Penelitian dilaksanakan melalui tahapan sistematis dari persiapan hingga pelaporan. Prosedur diawali dengan penyusunan kuesioner tentang data sosiodemografi dan kepuasan pelayanan farmasi di Apotek Batam Sukoharjo. Setelah memperoleh izin dari Dekan Universitas Aisyah Pringsewu dan persetujuan apotek, peneliti mengumpulkan data dari responden yang memenuhi kriteria: pernah berkunjung >2 kali, usia 17-60 tahun, bersedia berpartisipasi, dan melek huruf. Responden yang setuju menandatangani informed consent sebelum pengisian kuesioner.

Responden mengisi kuesioner yang telah disediakan. Peneliti mengumpulkan dan mengecek kelengkapan data sebelum dilakukan coding, input ke SPSS, dan cleaning data. Selanjutnya, jawaban diberi skor menggunakan skala Likert untuk dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan farmasi. Hasil analisis kemudian dituangkan dalam laporan penelitian.

## Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data terdiri dua bagian utama: (1) data sosiodemografi responden (meliputi nama, usia, gender, tingkat pendidikan, dan pekerjaan) serta (2) penilaian kepuasan terhadap layanan kefarmasian Apotek Batam Sukoharjo. Sebagai bagian dari prosedur etik penelitian, setiap responden diwajibkan menandatangani lembar persetujuan sebelum mengisi kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas, seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dengan kriteria  $r$  hitung >  $r$  tabel (0,361) menggunakan 30 responden untuk memenuhi asumsi distribusi normal. Dari 20 item kuesioner yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*, semua pertanyaan memenuhi syarat validitas. Hasil lengkap uji validitas seluruh item kuesioner valid dilihat :

Tabel 1. Data Uji Validitas

| Indikator | Rhitung | Rtabel | Nilai<br>signifikansi | Keterangan |
|-----------|---------|--------|-----------------------|------------|
| P1        | 0.435   | 0.361  | 0.016                 | Valid      |
| P2        | 0.499   | 0.361  | 0.005                 | Valid      |
| P3        | 0.694   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P4        | 0.533   | 0.361  | 0.002                 | Valid      |
| P5        | 0.479   | 0.361  | 0.007                 | Valid      |
| P6        | 0.479   | 0.361  | 0.005                 | Valid      |
| P7        | 0.652   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P8        | 0.427   | 0.361  | 0.019                 | Valid      |
| P9        | 0.506   | 0.361  | 0.004                 | Valid      |
| P10       | 0.452   | 0.361  | 0.012                 | Valid      |
| P11       | 0.499   | 0.361  | 0.005                 | Valid      |
| P12       | 0.427   | 0.361  | 0.019                 | Valid      |
| P13       | 0.560   | 0.361  | 0.001                 | Valid      |
| P14       | 0.506   | 0.361  | 0.004                 | Valid      |
| P15       | 0.533   | 0.361  | 0.002                 | Valid      |
| P16       | 0.652   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P17       | 0.652   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P18       | 0.774   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P19       | 0.805   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |
| P20       | 0.713   | 0.361  | 0.000                 | Valid      |

## Uji Reliabilitas

Penelitian mengukur reliabilitas instrumen menggunakan koefisien Alpha Cronbach melalui program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Hasil uji keandalan yang diperoleh:

Tabel 2 Hasil Kuisiener Reliabilitas

| Variabel                 | Cronbach'Al<br>pha | N of<br>Items | Keterangan |
|--------------------------|--------------------|---------------|------------|
| Reliability<br>Statistic | 0,877              | 20            | Realibel   |

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel setelah melalui pengujian. Suatu variabel dianggap andal jika respons responden menunjukkan konsistensi. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas menunjukkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,877, melebihi batas minimum 0,600 sehingga instrumen penelitian memenuhi kriteria keandalan.

## Karakteristik Pasien dalam Penelitian

Studi menganalisis karakteristik responden memperoleh gambaran umum mengenai profil partisipan. Karakteristik meliputi identitas dasar seperti usia, gender, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman kerja, bertujuan memahami hubungan latar belakang responden dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2019).

Tabel 3. Data karakteristik Responden

| Karakteristik        | Jumlah     | Persentase  |
|----------------------|------------|-------------|
| <b>Jenis kelamin</b> |            |             |
| Perempuan            | 46         | 46%         |
| Laki-laki            | 54         | 54%         |
| <b>Total</b>         | <b>100</b> | <b>100%</b> |
| <b>Usia</b>          |            |             |
| 17-25 tahun          | 17         | 17%         |
| 26-35 tahun          | 30         | 30%         |
| 36-45 tahun          | 29         | 29%         |
| 46-55 tahun          | 21         | 21%         |
| 56-65 tahun          | 4          | 4%          |
| > 65 tahun           | 0          | 0           |
| <b>Total</b>         | <b>100</b> | <b>100%</b> |
| <b>Pendidikan</b>    |            |             |
| Tidak Sekolah        | 0          | 0           |
| SD                   | 10         | 10%         |
| SMP                  | 17         | 17%         |
| SMA/SMK              | 64         | 64%         |
| D3                   | 1          | 1%          |
| S1                   | 8          | 8%          |
| S2                   | 0          | 0           |
| <b>Total</b>         | <b>100</b> | <b>100%</b> |
| <b>Pekerjaan</b>     |            |             |
| IRT                  | 35         | 35%         |
| Buruh                | 46         | 46%         |
| Wiraswasta           | 6          | 6%          |
| Pedagang             | 3          | 3%          |
| Pelajar              | 4          | 4%          |
| Guru                 | 2          | 2%          |
| Wirausaha            | 4          | 4%          |

|              |     |             |
|--------------|-----|-------------|
| <b>Total</b> | 100 | <b>100%</b> |
|--------------|-----|-------------|

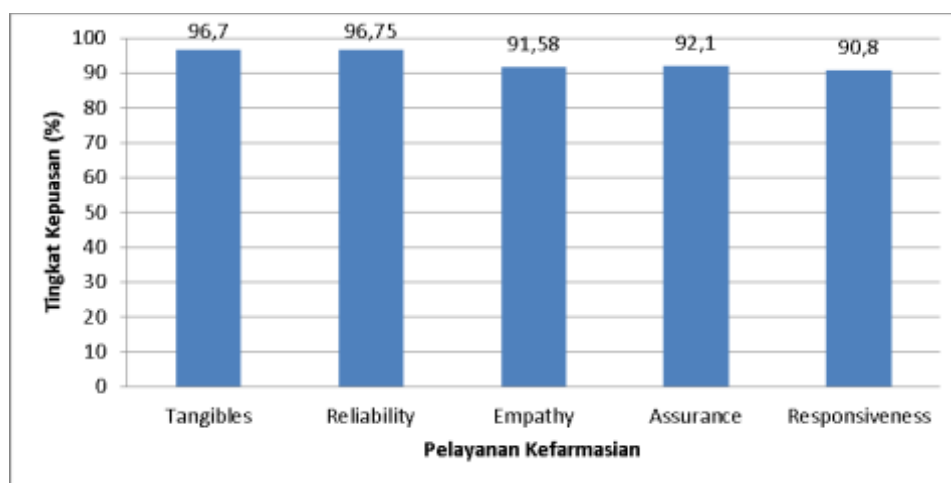
Penelitian menganalisis karakteristik demografi 100 responden, dengan komposisi gender 54% laki-laki dan 46% perempuan. Mayoritas responden berusia 26-35 tahun (30%), berpendidikan SMA (64%), dan bekerja sebagai buruh (46%).

#### Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Tabel 4. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

| No                                               | Penampilan Apotek ( <i>Tangibles</i> )                                                   | Skor   | %      | Klasifikasi |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------|
| 1                                                | Letak apotek ditempat yang strategis                                                     | 376    | 94     | Sangat puas |
| 2                                                | Penataan obat yang rapi di apotek                                                        | 391    | 97,75  | Sangat puas |
| 3                                                | Ruang tunggu di apotek yang nyaman dan bersih                                            | 394    | 98,5   | Sangat puas |
| 4                                                | Fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah | 386    | 96,5   | Sangat puas |
| 5                                                | Penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik                                          | 387    | 96,75  | Sangat puas |
| <b>Total</b>                                     |                                                                                          | 1934   | 483,5  | Sangat puas |
| <b>Rata-rata</b>                                 |                                                                                          | 386,8  | 96,7   | Sangat puas |
| <b>Keramahan Petugas (<i>Reliability</i>)</b>    |                                                                                          |        |        |             |
| 1                                                | Petugas apotek dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, senyum, sapa, dan salam         | 384    | 96     | Sangat puas |
| 2                                                | Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien                                    | 390    | 97,5   | Sangat puas |
| 3                                                | Petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien                           | 379    | 94,75  | Sangat puas |
| 4                                                | Petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar                                | 387    | 96,75  | Sangat puas |
| <b>Total</b>                                     |                                                                                          | 1540   | 385    | Sangat puas |
| <b>Rata-rata</b>                                 |                                                                                          | 385    | 96,75  | Sangat puas |
| <b>Pelayanan Informasi Obat (<i>Empathy</i>)</b> |                                                                                          |        |        |             |
| 1                                                | Petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien                               | 373    | 93,28  | Sangat puas |
| 2                                                | Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti             | 364    | 91     | Sangat puas |
| 3                                                | Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat     | 378    | 90,5   | Sangat puas |
| <b>Total</b>                                     |                                                                                          | 1115   | 274,75 | Sangat puas |
| <b>Rata-rata</b>                                 |                                                                                          | 371,66 | 91,58  | Sangat      |

| puas                                          |                                                                                                                                         |       |       |             |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------------|
| Ketersediaan Obat ( <i>Assurance</i> )        |                                                                                                                                         |       |       |             |
| 1                                             | Semua jenis obat tersedia lengkap di Apotek                                                                                             | 378   | 94,5  | Sangat puas |
| 2                                             | Semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek                                                             | 371   | 92,75 | Sangat puas |
| 3                                             | Semua obat di apotek di simpan secara higienis di tempat penyimpanan                                                                    | 371   | 92,75 | Sangat puas |
| 4                                             | Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak)                                   | 364   | 91    | Sangat puas |
| 5                                             | Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama) | 358   | 89,5  | Sangat puas |
| <b>Total</b>                                  |                                                                                                                                         | 1842  | 460,5 | Sangat puas |
| <b>Rata-rata</b>                              |                                                                                                                                         | 368,4 | 92,1  | Sangat puas |
| Kecepatan Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> ) |                                                                                                                                         | Skor  | %     | Klasifikasi |
| 1                                             | Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien                                                                        | 370   | 92,5  | Sangat puas |
| 2                                             | Petugas apotek cepat dan benar dalam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan                                                       | 368   | 92    | Sangat puas |
| 3                                             | Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran                                                                | 352   | 88    | Sangat puas |
| <b>Total</b>                                  |                                                                                                                                         | 1090  | 272,5 | Sangat puas |
| <b>Rata-rata</b>                              |                                                                                                                                         | 363,3 | 90,8  | Sangat puas |



Gambar 1. Hasil Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Tabel 4, penilaian konsumen terhadap dimensi tangibles (penampilan apotek) di Apotek Batam Sukoharjo, dengan lima aspek penilaian: lokasi strategis, kerapihan obat, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, dan kerapihan petugas. Hasilnya menunjukkan dominasi respons "sangat puas" dengan rata-rata persentase 96,70% yang mengindikasikan kepuasan sangat

tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Setya et al, 2023), bahwa kenyamanan fisik apotek (termasuk fasilitas dan penampilan petugas) secara signifikan memengaruhi persepsi positif konsumen terhadap layanan kefarmasian.

Berdasarkan Tabel 4 dimensi *reliability* (keramahan petugas) menunjukkan tingkat kepuasan sangat puas dengan total rata-rata 96,75%, responden memberikan penilaian tertinggi pada semua aspek pelayanan. Hasil ini mengindikasikan petugas apotek mampu menangani keluhan dan pertanyaan pasien secara efektif, sejalan dengan temuan bahwa kemampuan penyelesaian keluhan oleh petugas mencapai 81,9% (Rabiatul, 2022).

Tabel 4 menunjukkan dimensi *empathy* (pelayanan informasi obat) memperoleh total rata-rata 91,58% mengindikasikan tingkat kepuasan sangat puas. Responden memberikan penilaian tertinggi untuk kejelasan informasi mengenai aturan pakai, efek samping, dan penyimpanan obat. Temuan ini sejalan dengan penelitian bahwa kelengkapan informasi obat meningkatkan pemahaman pasien dalam swamedikasi, sehingga mendukung efektivitas pengobatan (Gita Desiana. et al, 2023).

Analisis dimensi *assurance* (ketersediaan obat) pada Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata 92,10% responden menyatakan sangat puas terhadap kelengkapan stok obat dan kompetensi petugas. Temuan ini konsisten dengan penelitian Zahrotun et al. (2021) dan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 34/2021 tentang standar pelayanan kefarmasian yang menekankan profesionalisme dan jaminan kualitas obat (Zahrotun. et al, 2021).

Analisis dimensi *responsiveness* (kecepatan pelayanan) pada Tabel 4 menunjukkan total rata-rata 90,8% menyatakan sangat puas terhadap ketanggapan petugas di Apotek Batam Sukoharjo. Hanya sebagian kecil responden (2-6%) yang menyatakan kurang puas, sementara tidak ada responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan.

Dapat dilihat dari gambar 1 grafik analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian meskipun seluruh dimensi pelayanan apotek menunjukkan kategori kepuasan yang sangat tinggi, dimensi *responsiveness* (90,8%) dan *empathy* (91,58%) tetap perlu menjadi fokus utama perbaikan karena kedua aspek ini berhubungan langsung dengan pengalaman pasien secara nyata, yaitu kecepatan pelayanan dan kualitas komunikasi petugas, yang apabila tidak ditingkatkan dapat menurunkan persepsi positif pasien serta berpotensi mengurangi loyalitas mereka terhadap apotek.

Sama halnya dengan penelitian (Fahrul, et al. 2023), tingkat kepuasan tinggi terhadap responsivitas farmasis. Implementasi PP No. 73/2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian oleh tenaga kefarmasian Apotek Batam Sukoharjo telah memenuhi ketentuan PMK, sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

## KESIMPULAN

Penelitian di Apotek Batam Sukoharjo (2025) terhadap 100 responden menunjukkan pelayanan kefarmasian telah memenuhi Standar Permenkes No. 34/2021. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa seluruh dimensi pelayanan yang diukur melalui pendekatan SERVQUAL berada pada kategori sangat puas. Dimensi *reliability* (96,75%) dan *tangible* (96,70%) memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan serta kondisi fisik apotek, termasuk kerapian, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas, telah terpenuhi dengan sangat baik. Dimensi *assurance* (92,10%) juga memperoleh penilaian tinggi, yang mencerminkan kompetensi petugas dan jaminan mutu obat sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian.

Meskipun demikian, dimensi *empathy* (91,58%) dan *responsiveness* (90,80%) menunjukkan persentase yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, walaupun masih berada dalam kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek perhatian, komunikasi interpersonal, serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan masih memerlukan peningkatan. Peningkatan pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* tetap diperlukan agar kualitas pelayanan semakin optimal serta dapat memperkuat kepuasan dan loyalitas pengunjung di masa mendatang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada dosen

pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gita Desiana (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan Vol. 3, No.2, Maret, 2023*. <https://ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik/article/download/39/25>
- Kemenkes-RI, (2021). Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI
- Levey dan Loomba, (2018). Health Care Administration : “A Managerial perspective”. Dalam: Azwar, Asrul. 2018. Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat . Jakarta : FKUI.
- Notoadmodjo. (2020). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, 2020. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian. Surabaya: Salemba Medika
- Pratiwi et al., (2020). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timu. *Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto* [https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=-pdGPvkAAAAJ&citation\\_for\\_view=-pdGPvkAAAAJ:Se3iqnhoufwC](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=-pdGPvkAAAAJ&citation_for_view=-pdGPvkAAAAJ:Se3iqnhoufwC)
- Rabiatul, et al. (2022) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. <http://repository.umpr.ac.id/Laporan.penelitian/2022/>
- Rahmawati et al. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol 5.No.1Juni 2019. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/700/>
- Sugiyono (2020). Metodologi penelitian kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendakia
- Wahyuni et al. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan. Volume 5, No. 1, Agustus 2021: Page 26-32*. [https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=Rx2pox0AAAAJ&citation\\_for\\_view=Rx2pox0AAAAJ:bEWMUwI8FkC](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=Rx2pox0AAAAJ&citation_for_view=Rx2pox0AAAAJ:bEWMUwI8FkC)