Jurnal Farmasi (Journal of Pharmacy) Vol. 14 No. 1
Bulan April Tahun 2025; Hal 64-72
p-ISSN : 2302-7436; e-ISSN : 2656-8950

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Armada Kabupaten Wonogiri

Level Of Consumer Satisfaction With Pharmacy Services in Pharmacy Armada Wonogiri District

Keysha Geffi Audystivirani[1], Anita Mursiany[1].

[1]Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, Jl. Solo-Baki, Kwarasan,Grogol,Sukoharjo

*E-mail Korespondensi: anita@stikesnas.ac.id

Submit 05-07-2024 **Diterima** 10-04-2025 **Terbit** 28-04-2025

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan elemen esensial dalam penggunaan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas layanan yang baik tidak hanya terfokus pada proses penyembuhan fisik, tetapi juga melibatkan sikap, pengetahuan, dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, faktor komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, responsivitas, serta ketersediaan sarana dan lingkungan fisik yang memadai juga memiliki peran yang krusial. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode survei, yang mengkaji lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang menebus obat dan alat kesehatan di Apotek Armada. Sampel diambil menggunakan metode purposive sampling, dan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *Cochran*, menghasilkan 385 sampel, yang dikumpulkan pada bulan Februari 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Armada pada dimensi kehandalan sebesar 85,17% (sangat puas), dimensi ketanggapan 86,97% (sangat puas), dimensi keyakinan 87,39% (sangat puas), dimensi empati 89,27% (sangat puas), dan dimensi bukti fisik 84,75% (sangat puas). Rata-rata kepuasan dari seluruh dimensi adalah 86,71%, yang dikategorikan sangat puas. Kesimpulannya, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Armada diklasifikasikan sebagai sangat puas.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Konsumen, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Obat Tanpa Resep

ABSTRACT

Service quality is an essential element in the utilization of healthcare services. Evaluating good service quality not only focuses on the physical healing of diseases but also involves the attitude, knowledge, and skills of the staff in providing services. Moreover, effective communication, accurate information, politeness, punctuality, responsiveness, and the

availability of adequate facilities and physical environment are equally important. This study employs a descriptive approach with a survey method, examining five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. The population of this study includes all patients who redeem medications and healthcare products at Apotek Armada. Samples were selected using purposive sampling, with the sample size calculated using Cochran's formula, resulting in 385 samples collected in February 2024. The results showed that patient satisfaction levels at Apotek Armada for the reliability dimension were 85.17% (very satisfied), responsiveness 86.97% (very satisfied), assurance 87.39% (very satisfied), empathy 89.27% (very satisfied), and tangible aspects 84.75% (very satisfied). The average satisfaction across all dimensions was 86.71%, categorized as very satisfied. In conclusion, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Armada is classified as very high.

***Keywords**: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Without Drug Praescription*

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi saat ini melibatkan interaksi langsung dan tanggung jawab terhadap pasien dalam hal bahan obat farmasi, dengan fokus utama untuk mencapai hasil yang nyata dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Terjadi transformasi yang signifikan dalam layanan farmasi, di mana pendekatan sebelumnya yang hanya berfokus pada manajemen obat telah berkembang menjadi pelayanan yang lebih holistik. Pelayanan ini tidak hanya mencakup manajemen obat, tetapi juga aspek klinis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien secara menyeluruh.

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, arah pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan signifikan. Fokusnya kini tidak lagi hanya pada pengelolaan produk farmasi, tetapi juga pada pemberian pelayanan yang lebih komprehensif dan luas. Penyediaan informasi yang akurat disesuaikan untuk mendukung penggunaan obat yang tepat dan rasional, serta untuk memonitor penggunaan obat guna mencapai hasil akhir yang diinginkan dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengobatan. Implementasi standar pelayanan farmasi di apotek harus didukung oleh sumber daya farmasi yang memadai, termasuk tenaga kerja, fasilitas, dan infrastruktur, dengan fokus utama pada keselamatan pasien.

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian (Permenkes, 2016). Apotek merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi masyarakat karena perannya sebagai penyedia perawatan kesehatan pertama. Standar pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang berfokus pada kepuasan pasien. Apotek bertugas menyediakan obat, peralatan kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berkualitas tinggi dan terjangkau untuk semua kalangan. Tujuan dari standar ini adalah meningkatkan kualitas layanan farmasi di apotek serta memastikan kepuasan konsumen dalam setiap interaksi pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan komponen esensial dalam pelayanan kefarmasian karena berkaitan langsung dengan tujuan utama pelayanan tersebut, yaitu meningkatkan hasil kesehatan melalui kepatuhan pengobatan. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga mempengaruhi motivasi mereka untuk melanjutkan pengobatan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasien, petugas farmasi dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, yang pada gilirannya mendukung

keberhasilan pengobatan secara keseluruhan.

Untuk mengevaluasi kepuasan, ada 5 dimensi penilaian: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Kotler dan Keller, 2017).

Lima dimensi tersebut diperjelas sebagai berikut:

a. Kehandalan (*Reliability*). Aspek kehandalan merujuk pada kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan janji secara akurat dan dapat diandalkan. Indikator yang termasuk dalam aspek ini mencakup ketepatan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan obat, kelengkapan persediaan obat, serta kejelasan harga obat.
b. Ketanggapan (*Responsiveness*). *Responsiveness* mencakup kemauan untuk memberikan bantuan dan layanan yang sigap kepada pasien. Hal ini mencakup kecepatan dalam melayani konsumen serta tanggapnya petugas dalam menangani proses pelayanan. Indikator dari responsiveness ini antara lain responsifnya petugas saat pasien datang, tanggapnya apoteker atau petugas farmasi dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.
c. Jaminan (*Assurance*). Aspek jaminan melibatkan pemahaman petugas terhadap produk, termasuk pengetahuan yang tepat, kualitas keramahan, keahlian dalam memastikan keamanan penggunaan jasa, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang disediakan.
d. Empati (*empathy*). Aspek ini mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, pemberian empati kepada pasien, serta pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Penunjuk empati mencakup cara TVK memberikan informasi dengan sikap yang ramah dan sopan, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga meningkatkan komunikasi yang efektif antara petugas dan konsumen.
e. Bukti fisik (*tangible*). Bagian ini mencakup infrastruktur fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi yang tersedia. Contoh konkret termasuk label obat yang terbaca dengan jelas, ketersediaan brosur, leaflet, atau poster tentang obat dan kesehatan, serta petugas yang berpakaian rapi dan kenyamanan ruang tunggu (Helni, 2015).

Apotek Armada merupakan pelayanan kesehatan yang terletak di Kecamatan Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Rata-rata kunjungan pasien tidak menentu antara 40-80 orang per hari. Untuk pelayanan, Apotek Armada memiliki 3 TVK dan 1 Apoteker. Apotek Armada memiliki 2 shift yaitu pagi dan sore, dimana ketika salah satu libur maka pada masing-masing shift hanya 1 orang yang berjaga. Studi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan farmasi yang disediakan oleh Apotek Armada.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian dilakukan di Apotek Armada, jln raya selogiri, kab. Wonogiri. Waktu penelitian dilakukan pada bulan februari 2024. Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas dinyatakan 16 pernyataan valid dengan nilai r hitung > dari r tabel. Uji Reabillitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,935. Sampel

yang digunakan sebanyak 385 konsumen yang datang ke apotek armada dan memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi pada penelitian adalah semua konsumen yang berusia 17- 55 tahun, pembelian obat tanpa resep, dan bersedia menjadi responden. Teknik pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Skala Likert* dengan pemberian skor yang mencerminkan tingkat kepuasan konsumen: skor 1 untuk sangat tidak puas, skor 2 untuk tidak puas, skor 3 untuk puas, dan skor 4 untuk sangat puas (sumber). Hasil data dikategorikan ke dalam empat rentang: sangat tidak puas (0%-25%), tidak puas (26%-50%), puas (51%-75%), dan sangat puas (76%-100%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Konsumen

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Armada Wonogiri pada bulan Februari 2024 dengan jumlah responden sebanyak 385 konsumen. Variabel yang dipertimbangkan dalam kategori penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan pasien

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	%
1	**Jenis Kelamin**		
	Laki-laki	142	36,88
	perempuan	243	63,12
2	**Umur**		
	17 – 25 tahun	76	19,74
	26 – 35 tahun	112	29,09
	36 – 45 tahun	111	28,83
	46 – 55 tahun	86	22,34
3	**Pendidikan**		
	SD	5	1,3
	SMP/Sederajat	30	7,79
	SMA/Sederajat	226	58,70
	Perguruan Tinggi	124	32,21
4	**Pekerjaan**		
	Pelajar/Mahasiswa	40	10,39
	Pegawai negeri	39	10,13
	Pegawai swasta	111	28,83
	Pedagang	113	29,35
	petani	21	5,45
	Wiraswasta lain	26	6,75
	Ibu rumah tangga	35	9,1
5	**Jumlah kunjungan ke apotek**		
	2-5 kali	48	12,47
	≥ 6 kali	337	87,53

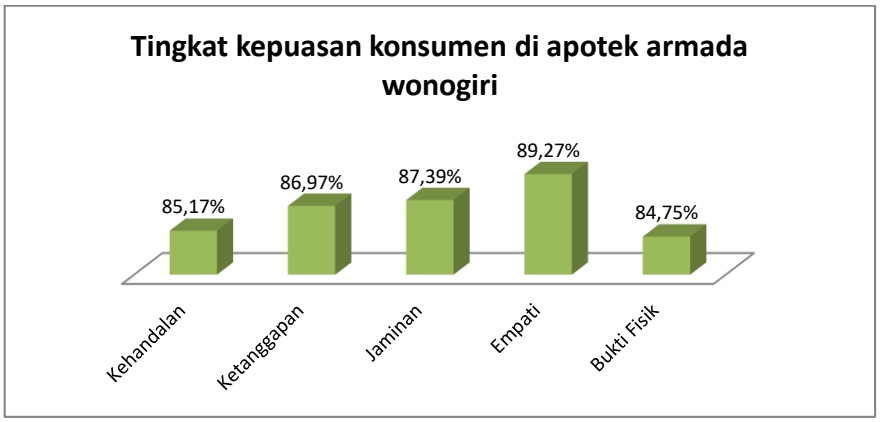
Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden di Apotek Armada Wonogiri sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebesar 63,12%, berusia paling banyak antara 26-35 tahun dengan pendidikan akhir paling banyak SMA/Sederajat dan pekerjaan sebagai pedagang memperoleh posisi paling banyak pada karakteristik tersebut.

Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan mencerminkan perasaan pasien yang muncul berdasarkan kinerja layanan kesehatan yang mereka terima, setelah dibandingkan dengan harapan awal mereka (Malinda & Azhar, 2020). Salah satu faktor penentu kepuasan *adalah* persepsi tentang kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan (Reliability), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*).

Tabel 2. Tabel Prosentase Tingkat kepuasan konsumen

Indikator kepuasan	persentase	Kategori kepuasan
Kehandalan		
Petugas melayani pasien dengan tepat dan cepat	87,07%	Sangat puas
Obat dan alat kesehatan yang tersedia di apotek lengkap	83,5%	Sangat puas
Obat yang di jual dengan harga yang terjangkau	84,87%	Sangat puas
Rata-rata	**85,17%**	**Sangat puas**
Ketanggapan		
Petugas langsung melayani konsumen yang datang	89,09%	Sangat puas
Petugas memberikan solusi bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada	86,94%	Sangat puas
Petugas tanggap terhadap komplain pasien	84,87%	Sangat puas
Rata-rata	**86,97%**	**Sangat puas**
Jaminan		
Petugas melayani pasien dengan ramah dan murah senyum	89,61%	Sangat puas
Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi keamanan dan mutu obat	86,75%	Sangat puas
Obat dan alkes yanng dibeli terjamin kualitasnya	85,81%	Sangat puas
Rata-rata	**89,61%**	**Sangat puas**
Empati		
Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	87,85%	Sangat puas
Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	91,42%	Sangat puas
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	88,44%	Sangat puas
Rata-rata	**89,27%**	**Sangat puas**
Bukti Fisik		
Ruang tunggu yang nyaman	86,03%	Sangat puas
Tersedia brosur/leaflet/poster mengenai obat maupun Kesehatan	81,75%	Sangat puas
Petugas berpakaian rapi dan bersih	85,71%	Sangat puas
Terdapat toilet yang bersih dan nyaman	85,51	Sangat puas
Rata-rata	**84,75%**	**Sangat puas**



Gambar 1. Tingkat kepuasan konsumen

Tingkat kepuasan pada **dimensi keandalan** bertujuan untuk mengevaluasi apakah pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Armada Wonogiri, khususnya terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan serta ketersediaan obat dan peralatan kesehatan. Pelayanan kefarmasian di Apotek Armada tidak lebih dari 30 menit. Pelayanan bisa lebih cepat atau kurang dari 15 menit tergantung banyak sedikitnya obat yang disiapkan. Pelayanan non resep di Apotek Armada juga relatif cepat berkisar antara 5-10 menit tergantung dengan komunikasi pada pasien. Pasien yang datang pada sore hari atau saat apotek sedang antri mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama terkait pelayanannya.

Banyak pasien menyatakan bahwa Apotek Armada lebih lengkap dari pada beberapa apotek kompetitor terdekat di wilayah yang sama. Hal ini diketahui barang (obat dan alat kesehatan) yang diminta pasien selalu ada atau jika terdapat kekosongan hanya dalam kurun waktu 1 bulan. Sedangkan untuk harga Apotek Armada selalu menetapkan harga jual sesuai dan tidak melebihi Harga Eceran Tertinggi (HET) baik dari obat mauoun alat kesehatannya.

Terdapat ketidakpuasan pada dimensi kehandalan meliputi obat yang diminta berbeda kemasan atau berbeda pabrik dengan yang dimiliki pasien, obat atau alkes yang diminta pasien tidak ada di apotek karena setiap diminta pasien sedang mengalami kelangkaan seperti alkes masker dan handsanitizer pada awal covid menjadi langka dan susah dicari, atau memang dari apotek sedang kosong barang yang dicari pasien.

Tingkat Kepuasan pada **Dimensi responsivitas/ketanggapan** penilaian pada kesiapan staf dalam melayani serta kecepatan dalam menangani proses pelayanan. Pada dimensi ini pasien menyatakan sangat puas terhadap indikator terkait petugas yang langsung tanggap ketika konsumen datang, petugas yang tanggap dalam pemberian solusi, serta komplain dari pasien.Tenaga Vokasi Farmasi yang bertugas di Apotek Armada selalu berjaga di kursi dekat etalase depan, hal ini dimaksudkan agar ketika pasien datang, TVF akan segera mengetahui dan melayani pasien. Yang menyebabkan tidak ketidakpuasan pada saat pasien datang hanya terdapat satu petugas TVF yang jaga dan keadaan apotek sedang ramai.

Pemberian solusi oleh TVF kepada pasien pada saat obat kosong adalah dengan memberikan edukasi dan informasi kepada pasien bahwa di Apotek Armada terdapat obat dengan kandungan dan dosis yang sama, hanya berbeda pada bagian merk dan pabrik yang memproduksinya. Jika ada obat yang kosong maka petugas melakukan pencatatan untuk dilakukan pemesanan, sehingga jarang terjadi kekosongan stock obat. Faktor ketidakpuasan pasien dikarenakan beberapa pasien memiliki sugesti bahwa hanya akan sembuh ketika

pasien mengkonsumsi obat dengan bentuk fisik, komposisi, dan pabrik yang sama persis dari permintaan pasien, biasanya sebagian hal ini terjadi pada pasien dengan kategori usia dewasa akhir dan menuju lansia. Apotek Armada terdapat fasilitas retur barang ketika kurang sesuai dengan yang diinginkan, dengan catatan retur dilakukan di hari yang sama dengan membawa nota penjualan dan kemasan barang masih baik.

Tingkat Kepuasan pada **Dimensi jaminan** melibatkan aspek pengetahuan dan kesopanan petugas, serta kemampuan mereka dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Pelayanan kesehatan akan dinilai baik apabila petugasnya ramah dan murah senyum. Interaksi petugas kefarmasian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Apotek Armada juga memiliki prosedur terkait pelayanan dengan 5S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, santun. Hal tersebut menjadi salah satu faktor kepuasan pasien.

Pengetahuan terkait keamanan mutu yang dimaksud adalah terkait dengan produk yang aman dan produk asli, terdapat nomor izin edar (NIE) dari produk tersebut sehingga pasien tidak ragu ketika membeli obat dan alat kesehatan di Apotek Armada. Apotek Armada selalu melakukan pembelian di PBF yang telah terdaftar dan melakukan obat original, selalu melakukan pengecekan terhadap obat dan alat kesehatan yang dipesan. Faktor yang menyebabkan beberapa pasien mengalami ketidakpuasan dikarenakan ada obat yang kemasannya sedikit rusak seperti agak penyok yang menyebabkan bentuk obat kurang menarik, selain itu pada alat kesehatan seperti urinal yang agak berdebu. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi pihak apotek untuk selalu mengecek obat dan alat kesehatan pada penyimpanannya. Kementrian Kesehatan RI (2014), menyataka bahwa setiap sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang dibeli haru terjami keaslian, legalitas, serta kualitasnya.

Tingkat kepuasan pada **dimensi empati** terkait dengan kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik terhadap pasien. Komunikasi yang efektif menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien untuk lebih terbuka, berinteraksi secara mendalam, dan membuat keputusan terkait masalah kesehatan mereka. Hal ini berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Terdapat banyak faktor yang menjadi pemicu kurang baiknya komunikasi antara petugas apotek dan juga pasien. Salah satu faktor yang dapat memicu kurang baik komunikasi adalah dari segi perbedaan presepsi, serta pendengaran yang kurang baik yang dapat menyebabkan komunikasi kurang efektif. Faktor karakteristik pendidikan juga dapat menjadi pemicu tersebut, biasanya semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan lebih mudah berkomunikasi.

Petugas pelayanan sudah semestinya melayani setiap konsumen yang datang tanpa memandang penampilan dan kedudukan konsumen. Seluruh konsumen yang datang diberikan pelayanan yang sama dan adil. Petugas harus tetap menjalin komunikasi yang baik kepada semua pasien agar dapat mempertahankan kinerja untuk meningkatkan kepuasan pada pelayanan kesehatan. Pada pernyataan tersebut terdapat 1 pasien yang merasa tidak puas terhadap pernyataan kedua. Faktor yang dapat mempengaruhi menurunnya faktor kepuasan dikarenakan emosional setiap individu berbeda-beda, dari hal tersebut petugas perlu menanamkan profesionalitas ketika pelayanan.

Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti memiliki arti bahwa ketika berkomunikasi dengan orang lain, maka bahasa tersebut dapat dipahami dan pesan yang disampaikan oleh pembicara mudah dimengerti oleh pendengar. Hal tersebut yang menjadi salah satu faktor banyak pasien yang merasa sangat puas dan puas terhadap penggunaan

bahasa di Apotek Armada. Ketidak puasan perlu menjadi evaluasi bagi petugas untuk dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan bahasa agar lebih mudah dimengerti oleh pasien.

Tingkat kepuasan Dimensi bukti fisik, atau *tangible*, mencakup penampilan fasilitas fisik pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang tersedia, serta penampilan petugas yang memberikan layanan. Pasien dikatakan nyaman berada di ruang tunggu apabila pasien merasa betah ketika menunggu obat maupun antrean. Kondisi apotek pada jam ramai sehingga kursi tunggu pasien penuh. Apotek Armada memiliki 8 kursi tunggu untuk 8 orang, terkadang pada saat pasien mengunjungi apotek, seluruh kursi tunggu telah terpakai oleh pasien lain. Faktor yang menyebabkan penurunan kepuasan salah satunya kurangnya fasilitas seperti brosur/leaflet/poster tentang obat maupun kesehatan yang ada dalam apotek. Adanya brosusr/leaflet/poster di apotek dapat menjadi bahan pengetahuan bagi pasien serta informasi terkait kesehatan yang *update*. Hal ini harus menjadi bahan evaluasi bagi pihak apotek untuk agar meningkatkan kepuasan pasien.

Responden lebih senang dan antusias ketika melihat petugas apotek yang berpakaian bersih dan rapi, yang mencerminkan profesionalisme mereka sebagai petugas pelayanan kesehatan. Apotek Armada memiliki 3 seragam kerja yang dipakai di hari Senin-Sabtu, sehingga dapat meningkatkan kerapian karena setiap karyawan menggunakan seragam yang sama, hal tersebut juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pasien merasa kurang puas dapat disebabkan pada tata cara menggunakan seragam dan kerapian penggunaan seragam. Apotek Armada memiliki prosedur untuk pembersihan toilet dilakukan setiap hari di pagi hari, karena toilet digunakan setiap hari baik konsumen maupun sales PBF. Piket kebersihan toilet ini menjadi salah ssatu upaya meningkatkan pelayanan fasilitas yang nantinya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. kepuasan konsumen terhadap adanya fasilitas toilet yang bersih dan nyaman memperoleh kategori sangat puas. Toilet merupakan fasilitas fisik yang dapat mendukung suatu pelayanan kesehatan.

Persentasi skor kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati dengan persentase 89,17% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi empati dan keandalan kemungkinan disebabkan oleh perhatian yang tinggi dari pemberi layanan di apotek serta keandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Dimensi bukti fisik memperoleh skor 84,86%. Walaupun dalam katgori tersebut masih memasuki kategori sangat puas, tetapi persentase tersebut lebih kecil dari dimensi yang lain. Pada dimensi bukti fisik ini terdapat pasien merasa kurang puas terhadap kelengkapan apotek terkait dengan brosur/etiket/poster terkait dengan kesehatan. Meskipun beberapa orang merasa kurang puas, tetapi mayoritas konsumen masih merasa puas terhadap fasilitas tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Apotek Armada Selogiri mencapai 86,04%, yang dikategorikan sebagai sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

Badriya, L. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Bareng Kota Malang. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, *26*(2).

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). https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727

Elmiawati Latifah, et al. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Prakktis*, *2*(1).

Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, *17*(2).

Kementrian Kesehatan RI. (2014). Permenkes Nomor 97 Tahun 2014. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, *Nomor 65*(879).

Kotler dan Keller (2016:33). (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Kota Cirebon. *E-Proceeding of Managemen*, *4*(8.5.2017).

Malinda, R., & Azhar, A. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2019. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*. https://doi.org/10.52136/edukes.v3i1.21

Permenkes .(2016). Departemen Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, *4*(1).

Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*, *5*(1), 94–100. https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v5i1.106

Suhartono, S., Nur Azizah, E. P., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: Ka Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, *5*(3). https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2574