

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS SRIWIJAYA TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEKITAR UNIVERSITAS DARI ASPEK MANAJEMEN FARMASI

Viva Starlista¹, Al Izza Zayan Islami², Nafisa Khairani Ariefa³, Syafrina Lamin⁴
vivastarlista@mipa.unsri.ac.id¹, izzazayan7@gmail.com², nafisa.khairani.ariefa@gmail.com³,
rinapps_unsri@unsri.ac.id⁴

Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Apotek memiliki peran penting dalam penyediaan obat dan informasi kefarmasian. Dalam konteks manajemen farmasi, apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat distribusi obat, tetapi juga harus menerapkan prinsip manajemen yang efektif meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pelayanan, serta evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Mahasiswa Universitas Sriwijaya merupakan pengguna utama apotek di sekitar kampus, sehingga kepuasan terhadap pelayanan perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus. Metode penelitian menggunakan desain deskriptif survei dengan instrumen berupa kuesioner yang menilai aspek komunikasi, informasi obat, edukasi, keramahan, dan kenyamanan pelayanan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai signifikansi (p) < 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,707, yang lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus Universitas Sriwijaya. Hasil penelitian dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mahasiswa puas terhadap pelayanan apotek di sekitar Universitas Sriwijaya, meskipun aspek penyampaian informasi obat dan kenyamanan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mutu pelayanan apotek di sekitar Unsri serta menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Kefarmasian, Manajemen Farmasi, Universitas Sriwijaya

PENDAHULUAN

Apotek adalah fasilitas kesehatan tempat dilaksanakannya praktik kefarmasian oleh apoteker, yang mencakup pengelolaan obat, pelayanan resep, serta pemberian informasi dan konsultasi terkait penggunaan obat (Pahlani dkk., 2022).

Pelayanan apotek merupakan bagian integral dari sistem kesehatan, berfungsi tidak hanya untuk menyediakan obat, tetapi juga memberikan edukasi obat, konsultasi, dan memastikan keamanan penggunaan obat oleh pasien. Salah satu indikator penting mutu pelayanan farmasi adalah kepuasan pasien (*patients/customers satisfaction*), karena kepuasan ini mencerminkan sejauh mana ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi.

Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa meskipun secara umum masih terdapat kesenjangan negatif (kinerja di bawah harapan) pada semua dimensi, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak terakreditasi, dengan dimensi *responsiveness* mencatat kesenjangan terbesar. Temuan ini tidak hanya membuktikan kemampuan model SERVQUAL dalam mendiagnosis area kritis yang perlu perbaikan dalam manajemen pelayanan kefarmasian, tetapi juga memperkuat bukti empiris bahwa proses akreditasi berperan positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan persepsi kepuasan pasien.

Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al tahun 1998 merupakan instrumen yang terbukti efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan. Sebuah penelitian di Puskesmas Kabupaten Ogan Komering Ilir menggunakan model ini, di mana mencakup lima dimensi utama, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima aspek tersebut digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan di suatu apotek (Amrullah, Satibi, & Fudholi, 2020).

Alrubaiee dan Alkaa'ida (2011) menjelaskan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara persepsi kualitas layanan kesehatan dan kepercayaan pasien, termasuk retensi pasien yang menjadi faktor utama dalam keputusan mereka untuk kembali menggunakan fasilitas yang sama.

Kualitas layanan kesehatan yang tinggi, dukungan dan motivasi dari tenaga kesehatan, serta adanya penghargaan terhadap pasien dapat meningkatkan kemungkinan pasien bertahan. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan menjadi hal krusial dalam merancang strategi yang efektif guna menjaga loyalitas mereka. Artikel ini membahas hubungan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas pasien pada layanan kesehatan primer, baik di sektor publik maupun swasta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 menegaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi dua aspek utama, di antaranya pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi mencakup perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, hingga pemantauan mutu obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Pelayanan kefarmasian yang baik memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Potabuga et al. (2024) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kehandalan dan ketepatan waktu, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan menunjukkan kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan yang sama, sehingga terbentuk loyalitas yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara apoteker dan pasien menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan serta hubungan jangka panjang antara pengguna layanan dan penyedia jasa kefarmasian.

Sementara itu, pelayanan farmasi berorientasi pada pasien, meliputi komunikasi,

informasi, edukasi obat, konseling, serta pemantauan terapi, sehingga penggunaan obat dapat lebih rasional dan tepat. Dalam konteks tersebut, manajemen farmasi berperan penting sebagai sistem pengelolaan terpadu yang memastikan seluruh kegiatan kefarmasian berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan. Manajemen farmasi tidak hanya berfokus pada aspek administratif seperti perencanaan stok dan distribusi obat, tetapi juga mencakup aspek strategis dalam peningkatan mutu pelayanan, pengembangan sumber daya manusia farmasi, serta penerapan manajemen mutu untuk menjamin keselamatan pasien. Penerapan manajemen farmasi yang baik memungkinkan apotek beroperasi secara optimal sebagai unit pelayanan kesehatan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien. Regulasi ini menekankan peran apoteker sebagai tenaga profesional yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas hidup pasien, sekaligus menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Kualitas fasilitas kesehatan, tingkat kepuasan pasien, dan loyalitas merupakan tiga elemen utama yang dapat mendorong penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan sekaligus efisiensi biaya (Tadesse dkk., 2023).

Menurut Setyawan (2020), tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh berbagai aspek yang berperan penting, antara lain: (1) ketepatan waktu kunjungan, (2) sikap profesional yang penuh empati, (3) keakuratan tagihan medis, (4) kemampuan komunikasi yang baik, (5) pelayanan yang diberikan secara tepat waktu, serta (6) kesediaan tenaga kesehatan untuk memberikan dukungan kepada orang lain.

Kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap aspek lain seperti retensi pasien, yaitu kecenderungan mereka untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama. Selain itu, penyediaan layanan kesehatan dengan standar tinggi, motivasi dari tenaga kesehatan, serta pemberian penghargaan kepada pasien, terbukti berperan dalam menjaga loyalitas mereka.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap profesional tenaga kesehatan, keakuratan administrasi, keterampilan komunikasi, serta kesiapan untuk mendukung pasien dalam penggunaan obat. Faktor-faktor tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga menentukan tingkat retensi pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri, Setyowati, dan Kurniawan (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Indonesia sangat dipengaruhi oleh dimensi empati dan jaminan (assurance). Pada studi mereka di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta, kedua dimensi tersebut memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yaitu masing-masing 91,97% untuk empati dan 90,23% untuk jaminan. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian apoteker terhadap kebutuhan pasien serta kemampuan memberikan informasi yang meyakinkan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Meskipun telah banyak kajian mengenai kepuasan pasien secara umum terhadap layanan kefarmasian, penelitian yang secara khusus menyoroti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apotek masih terbatas. Lingga dan Intannia (2022) menyebutkan bahwa melalui pengalaman praktik profesi, mahasiswa farmasi belajar menilai mutu pelayanan, interaksi tenaga kesehatan, serta fasilitas yang tersedia secara lebih reflektif. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa bukan hanya pengguna layanan, tetapi juga penilai aktif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di lingkungan sekitarnya.

Mahasiswa memiliki karakteristik unik sebagai konsumen karena mereka lebih kritis terhadap aspek edukasi obat, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus, sehingga dapat diidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari perspektif generasi muda yang terdidik.

Berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih banyak menyoroti kepuasan pasien secara

umum atau di fasilitas kesehatan rumah sakit, penelitian ini akan fokus pada mahasiswa Universitas Sriwijaya sebagai responden utama. Fokus ini penting karena mahasiswa merupakan kelompok usia muda, terdidik, dengan tingkat kesadaran tinggi terhadap kualitas layanan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan perspektif baru yang belum banyak dikaji. Penelitian ini penting karena akan memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan kefarmasian di apotek sekitar kampus, sekaligus mengidentifikasi aspek layanan yang sudah memadai dan yang masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini signifikan karena memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sebagai kelompok konsumen muda dan kritis terhadap pelayanan apotek di sekitar Universitas Sriwijaya. Hasilnya dapat menjadi indikator mutu pelayanan kefarmasian di lingkungan kampus dan membantu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengelola apotek sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, juga bagi institusi pendidikan dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi peningkatan pelayanan kefarmasian di sekitar kampus. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendukung tercapainya standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 73 Tahun 2016, sekaligus memperkuat peran apotek dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya yang pernah menggunakan layanan apotek di sekitar kampus. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi: mahasiswa aktif, pernah membeli obat atau menggunakan pelayanan apotek minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, serta bersedia menjadi responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 mahasiswa.

Prosedur penelitian dimulai dari penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner secara daring, uji validitas dan reliabilitas, hingga pengumpulan serta analisis data.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kepuasan pelayanan kefarmasian, meliputi aspek komunikasi, informasi obat, edukasi, keramahan petugas, dan kenyamanan pelayanan. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 27 dengan analisis deskriptif kuantitatif. Data kepuasan responden ditampilkan dalam bentuk persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus.

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif survei untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan apotek di sekitar kampus. Data diperoleh melalui kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai komunikasi, informasi, edukasi obat, keramahan petugas, dan kenyamanan pelayanan. Responden adalah mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya yang pernah menggunakan layanan apotek di sekitar kampus dalam 1 minggu terakhir. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase jawaban responden pada setiap item pertanyaan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Indikator	r hitung (sig)	Keterangan
Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat melayani saya.	0.790 (<0.001)	Valid
Waktu tunggu pelayanan di apotek relatif cepat.	0.474 (0.008)	Valid
Stok obat yang saya butuhkan biasanya tersedia di apotek.	0.524 (0.003)	Valid
Informasi mengenai cara penggunaan obat diberikan dengan jelas oleh petugas.	0.598 (<0.001)	Valid
Kebersihan dan kenyamanan ruang apotek memadai.	0.785 (<0.001)	Valid
Apotek memiliki fasilitas tambahan yang mendukung kenyamanan (misalnya tempat duduk, antrean yang tertib).	0.657 (<0.001)	Valid
Jam operasional apotek sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	0.422 (0.20)	Valid

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai r hitung > r tabel (0.361) dan nilai signifikansi (p) < 0.05, sehingga

seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

Cronbach's Alpha	Keterangan
0.707	Reliabel

Diperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0.707 > 0,60 sehingga dapat diartikan bahwa ke-7 indikator pertanyaan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan Apotek di sekitar kampus dinyatakan reliable, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	20%
Perempuan	24	80%
Total	30	100%

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Semester Responden		
Semester 1	3	10%
Semester 3	8	26,7%
Semester 5	14	46,7%
Semester 7	5	16,7%
Total	30	100%

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
-------------------------	---------------	----------------

Fakultas Responden		
MIPA	16	53,33%
Kedokteran	3	10%
FISIP	2	6,67%
Pertanian	2	6,67%
FKIP	2	6,67%
Ekonomi	1	3,33%
Teknik	2	6,67%
Hukum	2	6,67%
Total	30	100%

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Frekuensi Kunjungan		
1 kali	12	40%
2-3 kali	14	46,7%
4-6 kali	4	13,3%
>6 kali	0	0%
Total	30	100%

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa yang berpartisipasi adalah perempuan, yaitu sebanyak 24 orang (80%), sedangkan laki-laki berjumlah 6 orang (20%). Berdasarkan distribusi semester, responden terbanyak berasal dari semester lima sebanyak 14 orang (46,7%), diikuti semester tiga sebanyak 8 orang (26,7%), semester tujuh sebanyak 5 orang (16,7%), dan semester satu sebanyak 3 orang (10%). Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa pada tingkat menengah yang sudah cukup aktif dalam aktivitas akademik maupun nonakademik.

Responden terbanyak berasal dari Fakultas MIPA sebanyak 16 orang (53,33%), sedangkan sisanya berasal dari Fakultas Kedokteran (10%), FISIP (6,67%), Pertanian (6,67%), FKIP (6,67%), Ekonomi (3,33%), serta Fakultas Teknik dan Hukum masing-masing 6,67%. Berdasarkan frekuensi kunjungan ke apotek, mayoritas responden melakukan kunjungan sebanyak 2–3 kali (46,7%), diikuti oleh responden yang hanya sekali berkunjung (40%), serta 4–6 kali (13,3%). Tidak terdapat responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari enam kali. Distribusi ini menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dengan pelayanan apotek relatif bervariasi dengan kecenderungan penggunaan layanan secara insidental.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Universitas Sriwijaya

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kefarmasian Apotek di sekitar Universitas Sriwijaya Keseluruhan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sekitar Universitas Sriwijaya

Indikator	Respon (n(%))				
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat tidak puas
Sikap petugas apotek saat melayani	8(26,7%)	17(56,7%)	5(16,7%)	0%	0%
Waktu tunggu pelayanan di apotek	12(40%)	12(43,3%)	5(16,7%)	0%	0%

Ketersediaan stok obat yang dibutuhkan	6(20%)	18(60%)	5(16,7%)	0%	1(3,3%)
Penyampaian informasi penggunaan obat	4(13,3%)	12(40%)	11(36,7%)	3(10%)	0%
Kebersihan dan kenyamanan apotek	13(43,3%)	11(36,7%)	5(16,7%)	1(3,3%)	0%
Kenyamanan fasilitas di apotek	6(20%)	13(43,3%)	10(33,3%)	1(3,3%)	0%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan di apotek. Pada indikator sikap petugas apotek saat melayani, sebanyak 56,7% responden menyatakan puas dan 26,7% sangat puas, sedangkan 16,7% menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas apotek dinilai baik dari sisi keramahan dan kesopanan. Pada indikator waktu tunggu pelayanan, sebagian besar responden juga menyatakan puas (43,3%) dan sangat puas (40%), sementara hanya 16,7% yang merasa cukup puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses pelayanan berlangsung relatif cepat dan efisien.

Pada indikator ketersediaan stok obat yang dibutuhkan, sebagian besar responden menyatakan puas (60%) dan 20% sangat puas, namun terdapat 16,7% responden yang cukup puas dan 3,3% yang sangat tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ketersediaan obat sudah cukup baik, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang mengalami keterbatasan dalam memperoleh obat tertentu. Indikator penyampaian informasi penggunaan obat memperlihatkan persebaran jawaban yang lebih bervariasi, dengan 40% puas, 13,3% sangat puas, 36,7% cukup puas, dan 10% tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi mengenai informasi obat masih perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan merata.

Sementara itu, indikator kebersihan dan kenyamanan apotek memperoleh penilaian positif, di mana 43,3% responden menyatakan sangat puas dan 36,7% puas,

meskipun ada 16,7% yang cukup puas dan 3,3% tidak puas. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai kondisi fisik apotek sudah terjaga dengan baik. Pada indikator kenyamanan fasilitas di apotek, responden yang menyatakan puas berjumlah 43,3% dan sangat puas 20%, sementara 33,3% cukup puas dan 3,3% tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tambahan seperti tempat duduk dan antrean yang tertib cukup dirasakan manfaatnya, meskipun masih ada ruang perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan mahasiswa.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas terhadap pelayanan apotek di sekitar Universitas Sriwijaya.
2. Faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi ketersediaan obat, kualitas informasi obat, sikap profesional petugas, dan kenyamanan fasilitas.
3. Aspek pelayanan yang dinilai baik adalah keramahan petugas dan kecepatan pelayanan, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kejelasan informasi obat dan kelengkapan fasilitas pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, H., Satibi, & Fudholi, A. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode Servqual berdasarkan status akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193–201. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Akri, Y. J. (2023). Analysis of Pharmaceutical Services Using WHO-Based Service Indicators: A Systematic Review. *Jurnal Assyifa*, 1(1), 201–209. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10598294>.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Pedoman umum kepuasan pasien rumah sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Edy. (2021). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. *Jurnal Kesehatan*. Retrieved from <https://osf.io/preprints/edarxiv/>
- Gadalean I, Cheptea M, Constantin I. Evaluation of Patient Satisfaction. *Appl Med Inform* 2011;29:41-7. [Google Scholar]
- Hu H-Y, Cheng C-C, Chiu S-I, Hong F-Y, et al. A Study of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Quality Attributes in Taiwan's Medical Service Industry. *Afr J Business Manag* 2011;5:187-95. [Google Scholar]
- Jamiluddin. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kota Palu. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10(2), 122–130. <https://doi.org/10.xxxx/jif.v10i2.1234>
- Kusumahati, E., Ramadhan, I., & Kurniasih, D. A. A. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat melalui salah satu aplikasi kesehatan di salah satu apotek di Kota Bandung. *Jurnal Farmasi*. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/farmasetika/article/view/36663>
- Lingga, H. N., & Intannia, D. (2022). Persepsi mahasiswa PSPPA FMIPA ULM terhadap pelaksanaan praktik kerja profesi apoteker. *Medical Sains: Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 7(4), 809–818. <https://ojs.stfmuhammadiyahcirebon.ac.id/index.php/iojs>
- Meesala A, Paul J. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future. *J Retail Consum Serv* 2016;40:261-9. [Google Scholar]
- Pahlani, E., Suryandani, T. and Fadhlurrohman, R. (2022) . Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Berdasarkan Persepsi Konsumen di Apotek K-24 Kiaracondong Bandung'. *Jurnal Kesehatan Aeromedika – Poltekkes TNI AU Ciumbuleuit Bandung*, 8(1), 8–15. <https://jurnal.poltekkestniaubandung.ac.id/index.php/aeromedika/article/view/>
- Potabuga, N. R., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2024). Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. *Pharmacon*, 13(2), 564–571. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/pharmacon>
- Putri, A. M., Setyowati, E., & Kurniawan, G. (2025). Hubungan kualitas pelayanan apotek dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. *Nusantara Hasana Journal*, 5(3), 250–265.
- Setyawan FEB, Supriyanto S, Tunjungsari F, et al. The Influence of Medical Staff Services Quality on Patients Satisfaction Based on SERVQUAL Dimensions. *Int J Pub Health Sci* 2019;8:52-58. [Google Scholar]
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 1823. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Soraya, N. N., Wandira, E., Andika, N. A., Salsabilla, N. B., Santoso, A. P. A., & Wardani, T. S. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Apotek Nogosari Farma. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 28–35. <https://journal.ukrim.ac.id/index.php/jfki>
- Tadesse, Y.B., Sendekie, A.K., Mekonnen, B.A., Denberu, F.G. & Kassaw, A.T. (2023). Pharmacists' Medication Counseling Practices and Knowledge and Satisfaction of Patients With an Outpatient Hospital Pharmacy Service. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 1–10. 10.1177/00469580231219457
- Warda, W., Muhammad, A., & Tikirik, W. O. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborang. *Jurnal Farmasi*. Retrieved from <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/38963>
- Yulianingsih, P. D., Hanafi, L. O. A., Rahman, W. O. N. N., & Putri, D. R. T. (2023). Evaluasi mutu

pelayanan kefarmasian dengan penggunaan obat di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. Jurnal Pharmacia Mandala Waluya, 2(1), 18–27. <https://doi.org/10.54883/jpmw.v2i1.57>