EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK K-24 AGUS SALIM, KECAMATAN WONOSARI, KABUPATEN GUNUNGKIDUL, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.)

Oleh:

Amelia Eriana Putri

NIM : F42022201

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO

YOGYAKARTA

2026

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan untuk memastikan penggunaan obat yang tepat, aman, berkualitas, dan rasional (FIP dan WHO, 2012). Pergeseran paradigma dari berorientasi pada obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*) menuntut apoteker aktif memberikan asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) yang meliputi pelayanan resep, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), konseling obat, dan Pemantauan Terapi Obat (PTO) demi meningkatkan keselamatan serta kualitas hidup pasien (Hepler dan Strand, 1990).

Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul merupakan apotek jaringan nasional 24 jam yang menyelenggarakan pelayanan resep dan non-resep (swamedikasi), PIO (Pelayanan Informasi Obat), KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), serta kegiatan administratif dan manajerial pendukung mutu pelayanan dan keselamatan pasien (*patient safety*). Menurut Apoteker Penanggung Jawab (APJ) Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, yakni apt. Dewi Ardy Murdiana, S.Farm., jumlah pengunjung mencapai 100 – 300 pasien umum per hari (belum melayani pasien BPJS). Namun, pemberian informasi obat belum dilakukan secara konsisten pada dosis, aturan pakai, dan cara penyimpanan obat, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan penggunaan obat dan menurunkan kepuasan pasien. Padatnya pelayanan pada waktu tertentu menuntut apoteker dan tenaga kefarmasian bekerja cepat, tepat, dan profesional.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Anindita, *et al*. (2021) menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di apotek. Selain itu,

penelitian Aziz, *et al*. (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan farmasi berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kesesuaian pelayanan dengan standar kefarmasian serta dampaknya terhadap kepuasan pasien di apotek jaringan 24 jam di wilayah Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesesuaian pelayanan kefarmasian dengan standar yang berlaku dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, serta sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan.

Novelty (kebaruan) penelitian ini terletak pada pendekatan teori kualitas pelayanan kefarmasian dan fokus di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul. Pemilihan lokasi didasarkan pada keterjangkauan, jam operasional apotek 24 jam, kehadiran apoteker konsisten, kemudahan perizinan, sistem pencatatan digital terorganisir, serta pengalaman peneliti sebagai pelanggan tetap yang memahami alur pelayanan serta interaksi apoteker dan tenaga kefarmasian dengan pasien.

Kualitas pelayanan farmasi dipengaruhi oleh ketepatan dan kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, penjelasan informasi obat, sikap dan komunikasi apoteker dan tenaga kefarmasian, serta kenyamanan fasilitas di apotek (seperti ruang tunggu dan ruang konsultasi). Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi, maka dapat menurunkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menunjukkan pelayanan telah sesuai atau melebihi harapan pasien (kepuasan tinggi) atau ada kesenjangan (kepuasan rendah) (Kotler dan Keller, 2021).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan farmasi di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul?

3. Bagaimana pengalaman dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi dalam kaitannya dengan kepuasan pasien di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul?

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran terhadap publikasi ilmiah nasional dan internasional yang membahas pelayanan farmasi di apotek dan kepuasan pasien, ditemukan bahwa penelitian dengan tema atau topik serupa telah banyak dilakukan. Namun, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengevaluasi pelayanan farmasi di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan penulis sajikan sebagai berikut.

Tabel I. Keaslian penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
1.	Pristiyantoro dan Dinar, K. (2021).	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Akses UI (Universitas Indonesia) Kota Depok, Jawa Barat	Metode *cross-sectional survey* (survei pada titik waktu tertentu). Hasil utama penelitian adalah kepuasan pasien tinggi, yakni >80% pada semua aspek pelayanan). Pelayanan yang dilakukan sudah baik, akan tetapi belum optimal.	Lokasi penelitian berbeda dan bukan jaringan Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul. Hasil utama penelitian adalah terdapat pengaruh yang signifikan mengenai kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien di apotek tersebut.
2.	Anindita, P. R., *et al.* (2021).	Evaluasi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek X	Metode *cross-sectional survey* dan kuesioner SERVQUAL (lebih numerik dan terukur,	Fokus pada persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien di apotek komunitas menggunakan metode

		Wonoayu, Jawa Timur	akan tetapi kurang menggali alasan mengapa pasien puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima).	deskriptif (non-eksperimental) dengan hasil data berupa narasi dan interpretasi pengalaman pasien secara mendalam.
3.	Nathalia, D. D. dan Rozi, F. (2022).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek SM Bekasi Timur	Metode survei kuantitatif *cross-sectional*. Analisis data dilakukan menggunakan statistik (Uji F atau uji simultan). Hasil utama penelitian adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Nilai F_{hitung} = 68,764 (signifikan) > F_{tabel} = 0,432. Dimensi tertinggi yakni *assurance* (jaminan) sebesar 81,17%. Kesimpulannya, semua dimensi atau aspek kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Lokasi berbeda dari apotek jaringan besar dan bukan apotek jaringan K-24. Analisis data dilakukan menggunakan deskriptif, Nvivo, dan triangulasi data. Hasil utama atau *output* penelitian adalah tidak hanya menjawab "signifikan atau tidak signifikan", tetapi juga menjawab mengapa pasien merasa puas dan aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
4.	Putri, A. M., *et al.* (2025).	Hubungan Kualitas Pelayanan Apotek dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Blunyah	Metode *cross-sectional* observasional. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi (Uji *Pearson*	Penelitian ini dijadikan sebagai pembanding yang relevan oleh peneliti. Analisis data dilakukan dengan analisis tematik

		Farma Yogyakarta	*Correlation* atau *Spearman Rank*). Hasil utama atau *output* penelitian adalah berupa angka (nilai korelasi (*r*) dan signifikansi (*p-value*)).	menggunakan Nvivo dan triangulasi. Hasil utama penelitian adalah *insight* (pemahaman mendalam) dan rekomendasi perbaikan layanan di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul.
5.	Yasa, G. T., *et al.* (2025).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Desa Blahkiuh, Badung, Bali	Metode *cross-sectional*. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik dan tingkat kepuasan partisipan, serta analisis bivariat dengan metode uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian (dimensi SERVQUAL) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek atau dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p<0,05$), sedangkan dimensi *empathy* tidak	Hasil utama penelitian adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas dan kepuasan layanan yang diterima oleh pasien, dilihat berdasarkan persepsi (pandangan) pasien.

			berhubungan signifikan (p = 0,261), sehingga sebagian besar aspek atau dimensi kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	
6.	Aziz, M. M., *et al*. (2018).	*Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: a Cross-Sectional Survey from Punjab, Pakistan* (Kepuasan Pasien terhadap Layanan Apotek Komunitas: Survei Lintas Sektoral dari Punjab, Pakistan)	Metode *cross-sectional survey* dan kuesioner standar internasional. Hasil utama penelitian adalah kepuasan pasien berada dalam rentang rendah-sedang, dengan skor rata-rata kepuasan keseluruhan partisipan sebesar 2,78/5,00.	Berfokus pada gambaran global (menyeluruh) mengenai pelayanan farmasi dan kepuasan pasien. Hasil utama penelitian adalah kepuasan pasien tinggi (puas-sangat puas).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*) pada:

1. Lokasi penelitian, yaitu Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang belum pernah diteliti sebelumnya.
2. Objek penelitian, yaitu apotek jaringan nasional dengan karakteristik pelayanan tersendiri (buka 24 jam) dan karakteristik pasien yang beragam.
3. Fokus penelitian, yaitu evaluasi pelayanan farmasi sekaligus mengobservasi dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian, penelitian berjudul *"Evaluasi Kualitas Pelayanan Farmasi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Apotek*

K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)" dapat dinyatakan asli, relevan, dan layak untuk diteliti.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan farmasi di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) serta menganalisis kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya :

a. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan farmasi yang diberikan di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berdasarkan persepsi pasien.

b. Mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan farmasi yang memengaruhi kepuasan pasien di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

c. Menganalisis dan mengetahui keterkaitan antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanannya.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan kefarmasian dan manajemen mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien di lingkup apotek, serta dapat

menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan farmasi berbasis *patient oriented care* (POC) atau pelayanan yang berorientasi kepada pasien.

2. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan metode penelitian di bidang kefarmasian, khususnya terkait kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien menggunakan kuesioner. Metode, instrumen (alat), serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau pembanding bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa di apotek atau fasilitas pelayanan kesehatan lain di masa mendatang.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat:

a. Bagi Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan kefarmasian serta sebagai dasar dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi apotek jaringan K-24 lain, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbandingan dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian, serta sebagai pedoman untuk meningkatkan konsistensi standar pelayanan, khususnya Pelayanan Informasi Obat (PIO), Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), sikap dan komunikasi apoteker maupun tenaga kefarmasian, serta kepuasan pasien agar kualitas pelayanan lebih merata dan optimal.

c. Bagi apotek lain non-jaringan K-24, diharapkan dapat menjadi acuan dalam praktik pelayanan kefarmasian yang berkualitas serta membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, kepercayaan masyarakat, dan daya saing apotek.

d. Bagi apoteker dan tenaga kefarmasian, diharapkan dapat memberikan saran mengenai aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.
e. Bagi institusi pendidikan atau perguruan tinggi dan mahasiswa, diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan materi pembelajaran mengenai implementasi pelayanan kefarmasian yang berkualitas di apotek.
f. Bagi peneliti lanjutan atau pengembangan skripsi berikutnya, diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan penelitian terkait kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien di apotek, baik melalui pengembangan variabel, instrumen, maupun metode penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai *"Evaluasi Kualitas Pelayanan Farmasi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Tahun 2026*", didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan farmasi di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul secara umum telah berjalan dengan baik sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Kualitas pelayanan didukung oleh informasi obat yang jelas, komunikasi yang baik, kecepatan pelayanan, serta sikap apoteker yang ramah dan komunikatif. Namun, konsistensi penyampaian informasi obat kepada seluruh pasien masih perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi obat, komunikasi apoteker, kecepatan pelayanan, sikap profesional dan empati apoteker, serta didukung oleh layanan apotek 24 jam. Namun, konsistensi penyampaian informasi obat serta keramahan apoteker dan tenaga kefarmasian masih perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan.
3. Kualitas pelayanan farmasi berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan informasi obat, komunikasi, kecepatan pelayanan, dan sikap apoteker maupun tenaga kefarmasian, maka semakin tinggi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul.

B. Saran

1. Bagi Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien serta meningkatkan konsistensi Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang mencakup dosis, aturan pakai,

waktu penggunaan, efek samping, dan cara penyimpanan obat sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (PIO), serta pelatihan komunikasi bagi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian agar kualitas pelayanan semakin optimal dan kepuasan pasien meningkat.

2. Bagi apoteker dan tenaga kefarmasian di Apotek K-24 Agus Salim, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi komunikasi, mempertahankan sikap profesional, ramah, sopan, dan empatik, serta lebih proaktif dalam memberikan penjelasan informasi atau edukasi obat yang lengkap kepada setiap pasien, terutama mengenai dosis, aturan pakai, efek samping, dan tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi efek samping, serta cara penyimpanan obat agar pasien memperoleh informasi yang jelas, aman, dan mudah dipahami sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan melibatkan informan atau partisipan yang lebih beragam, mengembangkan pendekatan *mixed methods*, membandingkan kualitas pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, serta mengoptimalkan penggunaan perangkat lunak NVivo untuk menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, T. (2019) ‘Evaluasi standar pelayanan kefarmasian di apotek X berdasarkan permenkes nomor 73 tahun 2016’, *Jurnal Inkofar*, 1(1), pp. 49–58.

Anindita, P. R., Wahyuni, K. I., dan Susana, D. (2021) ‘Evaluasi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek x wonoayu’, *Jurnal JOHC*, 2(3), pp. 1–13.

Apriani, L., *et al*. (2023) 'Waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di klinik pratama rawat inap FA-Mitra warukulon', *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2(2), pp. 56–64. Jawa Timur: Universitas Anwar Medika Sidoarjo. Available at: https://doi.org/10.54445/pharmademica.v2i2.26.

Arifah, T. N. (2015) *'Gambaran kualitas hidup pada pasien tuberkulosis paru di puskesmas padasuka kecamatan cibeunying kidul kota bandung'*. Universitas Pendidikan Indonesia.

Aziz, M. M., *et al.* (2018) ‘Patient satisfaction with community pharmacies services: a cross-sectional survey from Punjab, Pakistan’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), pp. 2914. Available at: https://doi.org/10.3390/ijerph15122914.

Braun, V. dan Clarke, V. (2021) *'To saturate or not to saturate? Questioning data saturation as a useful concept for thematic analysis. Qualitative research in sport, exercise and health'*. Available at: https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1704846

Braun, V. dan Clarke, V. (2022) *'Thematic analysis: a practical guide'*. London: SAGE Publications.

Chertes, A. dan Crisan, O. (2019) 'Standards for good pharmacy practice - a comparative analysis', *FARMACIA*, 67(3). Romania: University of Medicine and Pharmacy. Available at: https://doi.org/10.31925/farmacia.2019.3.25.

Christina, A. (2024) *'Swamedikasi'*. Jawa Tengah: RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Creswell, J. W. dan Poth, C. N. (2018). *'Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches (4th ed.)'*. London: SAGE Publications.

Das, S., *et al*. (2025) 'Polypharmacy and self-medication among older adults in Indian urban communities: a cross-sectional study', *Scientific Reports*.

Departemen Kesehatan RI. (2005) *'Undang-undang republik indonesia nomor 23 tahun 2005 tentang kesehatan'*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Enworo, O. C. (2023) 'Applications of Guba and Lincoln's parallel criteria to asses trustworthines of qualitative research on indigenous social protection systems', *Qualitative Research Journal*, 23(4). pp. 372-384. Available at: https://www.emerald.com/insight.content/doi/10.1108/QRJ-07-2024-0153/full/html.

Ernawaningtyas, E., *et al.* (2023) *'Pengenalan tentang farmasi dan kefarmasian'*. Jawa Barat: PT. Sada Kurnia Pustaka Banten.

FIP dan WHO. (2012) *'Good pharmacy practice: joint FIP/WHO guidelines on GPP standards for quality of pharmacy services'*. Federation International Pharmaceutique.

FIP. (2020) *'FIP practice transformation programme: patient safety, quality and communication in pharmacy practice'*. International Pharmaceutical Federation.

Ginting, T. (2012) *'Analisis kualitas pelayanan di puskesmas'*. Universitas Indonesia.

Glantaria, Y. dan Arie, B. (2018) *'Evaluasi pelayanan kie (komunikasi, informasi, dan edukasi) obat di apotek shen jaya donomulyo'*. Jawa Timur: Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. pp. 1–10.

Handayani, R. S., Raharni, dan Gitawati, R. (2016) 'Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di Indonesia', *Jurnal Makara Kesehatan*, 13(1), pp. 22–26. Available at: https://doi.org/10.7454/msk.v13i1.5669.

Handayany, G. N. (2020) *'Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan* pasien'. Sulawesi Selatan: Media Nusa Creative (MNC) Publishing Makassar.

Hartayu, T. S., Wijoyo, Y., dan Manik, D. G. (2020) *'Manajemen dan pelayanan kefarmasian di apotek: dengan metode problem-based learning dalam kerangka paradigma pedagogi reflektif'*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press. Available at: https://books.google.co.id/books?id=Gf70DwAAQBAJ.

Hepler, C. D. dan Strand, L. M. (1990) 'Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care', *American Journal of Hospital Pharmacy*, Vol. 47.

Hurit, H. E., *et al*. (2026) 'Patient satisfaction with outpatient pharmaceutical services under the national health insurance scheme in Indonesia: a cross-sectional study', *Journal of Applied Nursing and Health*.

Jackson, K. dan Bazeley, P. (2023) *'Qualitative data analysis with nvivo (4th ed.)'*. London: SAGE Publications.

Kementerian Kesehatan RI. (2016) *'Permenkes RI nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek'*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. (2019) '*Petunjuk teknik standar pelayanan kefarmasian di apotek'*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, P., dan Keller, K. L. (2021) *'Manajemen Pemasaran, 16th edn'*. Jakarta: Pearson Education.

Listyanto, B. A., Fathurrochman, dan Subowo, A. (2013) 'Evaluasi mekanisme penetapan capaian dalam program jamkesmas di kota semarang', *Journal of Public Policy and Management Review,* 3(1), pp. 91–100.

Lolo, W. A. (2020) *'Farmasi komunitas'*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.

Malik, R., *et al*. (2025) 'Triangulasi dan analisis domain: meningkatkan kredibilitas dan kedalaman penelitian kualitatif', *KAMBOTI: Jurnal Sosial dan Humaniora,* 6(1), pp. 33–41.

Macekova, Z., *et al*. (2025) 'Advanced pharmaceutical services in community pharmacies', *Pharmacy Practice.*

Malterud, K., *et al*. (2016) 'Sample size in qualitative interview studies: guided by information power', *Qualitative Health Research*, 26(13). pp. 1753-1760. London: SAGE Publications. Doi: 10.1177/1049732315617444.

Mekarisce, A. A. (2020) *'Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat'*. Universitas Jambi.

Narulita, R. dan Santoso, B. S. A. (2021) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma 36 ijen', *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(1), pp. 34–39. Available at: https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3115.

Nathalia, D. D. dan Rozi, F. (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek SM bekasi timur', *Jurnal Mitra Kesehatan (JMK)*, 4(2). pp. 121-129. Available at: https://doi.org/10.47522/jmk/v4i2.141.

Nurjanah, F. dan Gozali, D. (2021) 'Review artikel: kesalahan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan', *Jurnal Farmaka*, 19(3), pp. 79–86. Available at: https://doi.org/10.24198/farmaka.v19i3.34841.

OECD. (2024) *'Patient-reported indicator surveys (PaRIS): measuring patient experiences and outcomes'*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

Oswita, N. D. (2016) *'Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di beberapa apotek kimia farma di kota medan'*. Universitas Sumatera Utara.

Polit, D. F. dan Beck, C. T. (2006) 'The content validity index: are you sure you know what's being reported?', *Research in Nursing and Health*, 29(5). pp. 489-497. Available at: https://doi.org/10.1002/nur.20147.

Prihartini, N., *et al.* (2020) 'Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 provinsi di Indonesia', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), pp. 42–49. Available at: https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697.

Pristiyantoro dan Dinar, K. (2021) 'Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma akses UI kota depok', *Jurnal Kefarmasian*, 8(1), pp. 18–31.

Puspasari, H. dan Suryaningrat, D. (2020) 'Analisis implementasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di rumah sakit dr. soedarso pontianak tahun 2020', *Journal Of Pharmacy Science And Practice*, 7(2), pp. 98–102. Available at: https://doi.org/10.33508/jfst.v7i2.2629.

Putri, A. M., Setyowati, E., dan Kurniawan, G. (2025) 'Hubungan kualitas pelayanan apotek dengan tingkat kepuasan konsumen di apotek blunyah farma yogyakarta', *Nusantara Hasana Journal*, 5(3), pp. 250–265.

Ramadhiani, A. R., Paradilawati, C. Y., dan Widyasari (2023) 'Pengaruh pemberian edukasi terhadap pengetahuan masyarakat tentang dagusibu (dapatkan, gunakan, simpan, dan buang) obat di desa kerujon', *Jurnal Majalah Farmaseutik*, 19(1), pp. 48–54. Available at: https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v19i1.73424.

Republik Indonesia. (2023) *'Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan'*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Rianto, L., Al'Qarana, G., dan Sabrina, A. (2019) 'Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik x menggunakan aplikasi e-servqual berbasis web', *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 1(3), pp. 210–224. Available at: https://doi.org/10.33759/jrki.v1i3.52.

Sidrotullah, M. dan Radiah, N. (2019) 'Implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek', *Pharmaceutical Journal of Islamic Pharmacy*, 3(1), pp. 1–7. Available at: https://doi.org/10.21111/pharmasipha.v3i1.3293.

Sriwijaya, R. A., Wahyuni, Y. S., dan Ramadani, A. (2022) 'The effect of drug information services on the compliance of pulmonary tuberculosis patients at the palembang social health center (pengaruh Pelayanan Informasi Obat (PIO) terhadap kepatuhan pasien tuberkulosis paru di puskesmas sosial palembang)', *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), pp. 853–864.

Timonen, V., *et al*. (2024) 'Quality in qualitative research: a relational process', *Qualitative Research Journal*. Available at: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRJ-07-2024-0153/full/html.

WHO. (2021) *'WHO health promotion glossary of terms 2021'*. World Health Organization.

WHO. (2023) *'Medication safety in polypharmacy'*. World Health Organization.

Yasa, G. T., *et al*. (2025) 'Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek desa blahkiuh', *Jurnal Pharmactive*, 4(1).

Yuliati, Magdalena, E., dan Pratiwi, D. (2016) 'Analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan menggunakan metode servqual (studi kasus di rumah sakit swasta x jakarta)', *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(1), pp. 1–6. Available at: https://doi.org/10.47007/ijnhs.v1i1.1278.

Yuniar, Y. dan Handayani, R. S. (2016) 'Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), pp. 39–48.