HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK INTAN FARMA JANGKANG

SKRIPSI

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

Oleh:

Reyna Atha Zhafira

NIM: F42022238

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO

YOGYAKARTA

2026

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi kesehatan mempunyai peranan krusial dalam menunjang keberlangsungan dan kualitas kehidupan manusia. Ketika mengalami keluhan atau gangguan kesehatan ringan, masyarakat dapat memilih berbagai alternatif untuk memperoleh pengobatan, salah satunya melalui swamedikasi. Menurut aturan yang ada, swamedikasi adalah ketika seseorang mengonsumsi obat-obatan yang dijual bebas atau obat-obatan yang diatur oleh pemerintah untuk mengatasi masalah kesehatan ringan. Swamedikasi banyak dilaksanakan karena pengobatan dapat diperoleh lebih mudah serta waktu dan biaya yang dibutuhkan relatif lebih rendah.

Data dari BPS tahun 2025 menunjukkan bahwa praktik swamedikasi masih banyak dilaksanakan oleh masyarakat Indonesia, dengan 78,43% penduduk tercatat melaksanakan pengobatan sendiri dalam satu bulan terakhir. Data tersebut menggambarkan bahwa swamedikasi masih dijadikan suatu pilihan masyarakat dalam menangani keluhan kesehatan ringan. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, persentase penduduk yang melaksanakan pengobatan sendiri mencapai 67,66%. Meskipun persentase tersebut lebih rendah dibandingkan angka nasional, data tersebut menunjukkan bahwa swamedikasi masih dilaksanakan oleh sebagian masyarakat di DIY sebagai suatu upaya awal dalam menangani keluhan kesehatan ringan.

Tingginya praktik swamedikasi menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap obat yang sesuai serta informasi yang tepat mengenai penggunaannya. Salah satu sarana yang berperan dalam memenuhi kebutuhan tersebut adalah apotek, yang menjadi tempat masyarakat memperoleh obat sekaligus mendapatkan pelayanan kefarmasian. Hal tersebut didukung oleh penelitian Widayati (2011) dalam Medisa *et al*. (2020) mengenai praktik swamedikasi pada masyarakat perkotaan di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh obat untuk keperluan swamedikasi dari berbagai sumber, dengan apotek menjadi sumber perolehan

obat yang paling banyak digunakan, yaitu sebesar 42%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa apotek memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap obat untuk swamedikasi.

Sebagai sarana pelayanan kefarmasian, apotek juga menjadi tempat masyarakat memperoleh pelayanan dan informasi mengenai penggunaan obat. Dalam pelayanan tersebut, apoteker mempunyai peran penting dalam memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat agar obat dapat digunakan secara tepat dan aman. Penelitian Medisa *et al.* (2020) di Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, yang melibatkan 339 responden, memperlihatkan bahwa 49,9% responden mempunyai tingkat pengetahuan yang baik mengenai swamedikasi obat bebas. Namun, informasi mengenai obat lebih banyak diperoleh melalui iklan obat, yaitu sebesar 39,5%, sedangkan informasi yang berasal dari tenaga kesehatan hanya sebesar 2,4%. Temuan ini memperlihatkan pentingnya peran tenaga kesehatan, terutama apoteker, untuk memberikan informasi yang benar dan mudah dipahami kepada masyarakat mengenai obat-obatan.

Dalam praktiknya, swamedikasi akan memberikan hasil terbaik jika obat yang tepat dipilih dan digunakan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan konsumen. Obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek (OWA) yang merupakan golongan obat keras tertentu yang dapat diserahkan oleh apoteker tanpa resep dokter sesuai ketentuan, dan obat tradisional adalah jenis-jenis obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi. Kementerian Kesehatan Indonesia (2024) menyatakan bahwa swamedikasi yang tepat dapat mempermudah akses pengobatan, menghemat waktu, dan mengurangi biaya. Di sisi lain, penggunaan obat yang tidak tepat dapat menimbulkan berbagai masalah, termasuk obat yang tidak bekerja sesuai harapan, kegagalan pengobatan, efek samping, dan kemungkinan timbulnya masalah kesehatan lainnya. Penelitian Angraini *et al.* (2025) juga memperlihatkan bahwa kesalahan dalam swamedikasi dapat meningkatkan risiko terjadinya masalah terkait obat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan swamedikasi tidak hanya membutuhkan ketersediaan obat, tetapi juga memerlukan dukungan

pelayanan kefarmasian yang tepat. Apoteker di beberapa wilayah di Indonesia berperan penting dalam mendukung masyarakat dalam meningkatkan kualitas kesehatannya melalui penanganan gejala dan penyakit ringan yang diderita melalui swamedikasi. Peran tersebut dilakukan melalui pemberian rekomendasi, baik berupa saran farmakologis maupun nonfarmakologis, serta pemberian rujukan kepada dokter apabila kondisi konsumen memerlukan penanganan lebih lanjut. Sebagai tenaga kesehatan profesional, apoteker menjalankan peran penting dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan serta menjadi bagian dari sistem kesehatan yang komprehensif. Di samping itu, peran apoteker yang semakin kompleks dan beragam dalam sistem pelayanan kesehatan dan kesehatan masyarakat menuntut adanya pemeliharaan kompetensi secara berkesinambungan sebagai tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan dan keahlian yang selalu diperbarui (International Pharmaceutical Federation, 2012).

Peran apoteker tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung pelaksanaan swamedikasi yang aman dan tepat. Dalam pelaksanaan swamedikasi, apoteker mempunyai peran penting dalam mengkaji keluhan konsumen, menentukan pilihan obat yang sesuai, serta memberikan informasi terkait penggunaan obat, dosis, aturan pemakaian, efek samping, kontraindikasi, dan interaksi obat. Apoteker juga perlu mempertimbangkan kondisi konsumen untuk menentukan apakah keluhan dapat ditangani melalui swamedikasi atau memerlukan rujukan kepada dokter. Karenanya, layanan swamedikasi tidak hanya sekadar memberikan obat. Layanan ini juga mencakup pemberian informasi dan edukasi kepada masyarakat untuk membantu mereka menggunakan obat secara aman dan bijaksana. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting karena layanan yang diberikan oleh apoteker dapat menunjukkan sejauh mana kebutuhan konsumen terpenuhi.

Pendapat konsumen mengenai tingkat pelayanan yang mereka terima dapat dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Pendapat ini mencerminkan bagaimana perasaan konsumen terhadap layanan yang

diberikan, sehingga dapat memperlihatkan seberapa puas mereka dengan layanan tersebut. Kepuasan konsumen diukur melalui evaluasi yang dilaksanakan setelah layanan diberikan, yang memperlihatkan seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap layanan kesehatan, menurut Maryana dan Christiany (2022). Karenanya, persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dapat dipergunakan untuk melihat keterkaitannya dengan tingkat kepuasan konsumen.

Penilaian kualitas pelayanan dapat dilaksanakan berdasarkan berbagai aspek yang dirasakan konsumen selama proses pelayanan berlangsung. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan SERVQUAL, sebuah model yang dapat dipergunakan untuk menilai kualitas layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi: aspek fisik, kepekaan, keandalan, respon, dan keyakinan. Pengalaman dan pendapat konsumen dipergunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan kelima dimensi tersebut.

Dimensi aspek fisik pada layanan swamedikasi mencakup penampilan fasilitas layanan dan penampilan staf kefarmasian. Dimensi perhatian (*empathy*) ditunjukkan melalui kepedulian serta perhatian tenaga kefarmasian terhadap kebutuhan konsumen. Selain itu, kemampuan staf kefarmasian dalam memenuhi permintaan konsumen secara tepat dan konsisten ditandai oleh keandalan. Seberapa cepat dan efisien staf apotek merespons permintaan konsumen menjadi fokus dari komponen responsivitas. Kemampuan staf kefarmasian dalam menumbuhkan kepercayaan pada konsumen dan meredakan kekhawatiran mereka adalah yang dimaksud ketika membahas tentang jaminan. Salah satu cara untuk menilai kualitas layanan swamedikasi dan korelasinya dengan kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode yang didasarkan pada lima karakteristik tersebut.

Sebuah penelitian yang dilaksanakan oleh Yuliawati dan Priandewi (2022) mengkaji kepuasan pasien terhadap layanan swamedikasi di sebuah apotek di Denpasar. Peneliti mempergunakan teknik SERVQUAL untuk mengukur ekspektasi layanan dan kenyataan layanan. Hasilnya

memperlihatkan adanya kesenjangan yang signifikan antara keduanya, dengan skor kesenjangan keseluruhan sebesar -0,20. Setiap dimensi SERVQUAL mempunyai setidaknya satu nilai yang hilang: aspek fisik (-0,42), empati (-0,22), responsivitas (-0,17), jaminan (-0,16), dan keandalan (-0,06). Meskipun penelitian ini merangkum kualitas layanan swamedikasi dengan membandingkan ekspektasi dengan kenyataan, penelitian tersebut tidak menyelidiki bagaimana kualitas layanan swamedikasi berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Dengan mempertimbangkan konteks ini, penelitian di Apotek Intan Farma Jangkang berupaya mengukur kepuasan konsumen terhadap layanan swamedikasi, sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka, serta sifat hubungan antara keduanya. Temuan studi ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan gambaran mengenai hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen dan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi apotek dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan swamedikasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang?
3. Apakah kualitas pelayanan swamedikasi memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Swamedikasi dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang" belum pernah dilakukan. Namun, penelitian mengenai kualitas pelayanan swamedikasi maupun tingkat kepuasan konsumen di apotek telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini dan dapat dilihat pada Tabel I.

Tabel I. Keaslian penelitian

Judul Penelitian	Tahun	Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Batam Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Lampung Tahun 2025"	2025	Andika Wahyu Saputra, Wina Safutri, Iga Mayola Pisacha, dan Vicko Suswidiantoro	Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan layanan farmasi di seluruh parameter SERVQUAL. Meskipun aspek responsivitas dan empati masih mempunyai ruang untuk pengembangan, keandalan, aspek fisik, jaminan, empati, dan responsivitas semuanya meraih skor di atas 90%.	1. Tempat penelitian 2. Jumlah responden 3. Penelitian terdahulu menggunakan metode observasional deskriptif. 4. Penelitian terdahulu berfokus pada penilaian kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji kualitas pelayanan swamedikasi serta hubungannya dengan tingkat kepuasan konsumen**.**
"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Sukamara"	2024	Rezqi Handayani, Nurul Qamariah, Beliana Putri	Dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 82,19%, para responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan farmasi. Empati meraih skor terendah sebesar 79,85% (kategori "puas"), sedangkan bukti konkret (83,88%), kompetensi (82,98%), jaminan (82,97%), dan respons (81,31%) semuanya masuk ke dalam kelompok "sangat puas".	1. Tempat penelitian 2. Jumlah responden 3. Penelitian terdahulu menggunakan metode observasional deskriptif. 4. Objek penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan kefarmasian secara umum di instalasi farmasi rumah sakit, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan swamedikasi di apotek serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen

Judul Penelitian	Tahun	Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
"Gambaran Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Dengan Metode *SERVQUAL*"	2022	Agustina Nila Yuliawati, Ni Putu Shanti Priandewi	Dalam hal layanan swamedikasi yang ditawarkan oleh apotek, sebagian besar responden masih merasa tidak puas. Kondisi ini ditunjukkan oleh skor kesenjangan kepuasan keseluruhan sejumlah -0,20, dengan dimensi aspek fisik menjadi aspek yang paling mendesak untuk diperbaiki, yaitu sejumlah -0,42.	1. Tempat penelitian 2. Jumlah responden 3. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif observasional. 4. Penelitian terdahulu hanya menggambarkan kepuasan pelayanan swamedikasi berdasarkan gap *SERVQUAL*, sedangkan penelitian ini mengukur kualitas pelayanan swamedikasi dan menganalisis hubungannya dengan tingkat kepuasan**.**

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Menganalisis hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengukur kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang berdasarkan dimensi *SERVQUAL*

   b. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang

   c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan kontribusi bagi pengembangan ilmu kefarmasian, terutama dalam bidang pelayanan kefarmasian, melalui penyediaan bukti empiris terkait hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di apotek.

2. Manfaat Metodologis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang menerapkan pendekatan kuantitatif dalam mengkaji hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di apotek.

3. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi Apotek Intan Farma Jangkang dalam mengidentifikasi serta meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan konsumen dan mutu pelayanan kefarmasian kuat diharapkan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan studi mengenai "hubungan kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang", bisa disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori sangat baik. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) meraih persentase skor tertinggi sejumlah 86,96%, diikuti oleh dimensi jaminan (*assurance*) sejumlah 86,84%, ketanggapan (*responsiveness*) sejumlah 85,51%, keandalan (*reliability*) sejumlah 85,12%, dan perhatian (*empathy*) sejumlah 84,84%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Intan Farma Jangkang telah berada pada kategori sangat baik.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Intan Farma Jangkang berada pada kategori sangat puas pada seluruh indikator. Indikator minat berkunjung kembali meraih persentase tertinggi sejumlah 87,6%, diikuti kesediaan merekomendasi sejumlah 87,1%, dan kesesuaian harapan sejumlah 86,3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan swamedikasi yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan yang sangat baik kepada konsumen.
3. Terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Intan Farma Jangkang, dengan nilai koefisien korelasi Spearman $\rho = 0{,}742$ dan nilai signifikansi $p = 0{,}000$ ($p < 0{,}05$). Nilai positif menunjukkan bahwa semakin baik persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Bagi Apotek Intan Farma Jangkang

   Apotek Intan Farma Jangkang diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan swamedikasi yang sudah berada pada kategori sangat baik serta melakukan peningkatan secara berkelanjutan, terutama pada aspek yang memperoleh persentase skor relatif lebih rendah, seperti dimensi perhatian. Peningkatan dapat dilakukan dengan memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan dan kondisi setiap konsumen selama pelayanan obat tanpa resep.

2. Bagi Tenaga Kefarmasian

   Tenaga kefarmasian diharapkan dapat mempertahankan sikap pelayanan yang ramah, responsif, dan perhatian kepada konsumen serta meningkatkan ketelitian dalam menggali keluhan dan kebutuhan konsumen. Informasi mengenai obat juga perlu disampaikan secara jelas dan mudah dipahami agar konsumen memperoleh pelayanan obat tanpa resep yang sesuai dengan kebutuhannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, memperluas lokasi penelitian ke beberapa apotek, serta menggunakan jumlah dan teknik pengambilan sampel yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

Aiken.L.R. 1985, 'Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings', *Educational and Psyclohogical Measurement*, vol. 45, no. 1, pp. 131-142.

Aithal, A & Aithal, PS 2020, 'Development and validation of survey questionnaire & experimental data–a systematical review-based statistical approach', *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, vol. 5, no. 2, hh. 233–251.

Angraini, V, Etikasari, R & Khudzaifi, M 2025, 'Hubungan pemberian edukasi swamedikasi obat anti nyeri dengan kepuasan pasien di Apotek Blunyah Farma', *Nusantara Hasana Journal*, vol. 5, no. 3, hh. 10–19.

Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia 2004, *Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.00.05.4.2411 Tahun 2004 tentang Ketentuan Pokok Pengelompokan dan Penandaan Obat Bahan Alam Indonesia*, Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia, Jakarta.

Badan Pusat Statistik 2025, *Persentase penduduk yang mengobati sendiri selama sebulan terakhir (persen)*, Badan Pusat Statistik, Jakarta.

Badan Pusat Statistik 2025, *Persentase penduduk yang mengobati sendiri selama sebulan terakhir menurut provinsi*, Badan Pusat Statistik, Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006, *Pedoman penggunaan obat bebas dan obat bebas terbatas*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009, *Kategori umur menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Eliyah 2019, 'Validitas tes sebagai media ukur ketepatan evaluasi mengukur pencapaian tujuan pembelajaran di SD/MI', *Jurnal Edukatif*, vol. 5, no. 1.

Ermawati, N 2024, 'Pengembangan video edukasi "Cara mendapatkan obat pada era digital" dan kuesioner "Pengetahuan dan pengambilan keputusan mendapatkan obat pada era digital" terhadap siswa kelas XII dari 10 SMA terbaik di DIY tahun 2022', Tesis, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Handayani, R, Qamariah, N & Putri, B. 2024, 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara', *Jurnal Surya Medika*, vol.10 no.2, hh.392–398.

Handayany, G.N 2020, *Kualitas pelayanan kefarmasian & kepuasan pasien*, Media Nusa Creative, Malang.

Harahap, NA, Khairunnisa & Tanuwijaya, J 2017, 'Tingkat pengetahuan pasien dan rasionalitas swamedikasi di tiga apotek Kota Panyabungan', *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, vol. 3, no. 2, hh. 186–192.

Harlan, J & Johan, RS 2018, Metode penelitian kesehatan, cet.2, Penerbit Gunadarma, Jakarta.

Heryanto, CAW, Korangbuku, CSF, Djeen, MIA & Widayati, A 2019, 'Pengembangan dan validasi kuesioner untuk mengukur penggunaan internet dan media sosial dalam pelayanan kefarmasian', *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, vol. 8, no. 3, hh. 175–187.

Ibrahim, A & Aviani, YI 2024, 'Hubungan self-esteem dengan fear of missing out pada pengguna vape', *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 4, no. 1, hh. 10886–10895.

Ilmi, T, Suprihatin, Y & Probosiwi, N 2021, 'Hubungan karakteristik pasien dengan perilaku swamedikasi analgesik di Apotek Kabupaten Kediri, Indonesia', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, vol. 17, no. 1, hh. 21–34.

International Pharmaceutical Federation 2012, *Continuing professional development: A practical guide for pharmacists*, International Pharmaceutical Federation (FIP), The Hague.

Karlina, E, Inandha, LV & Pudjiastuti 2024, 'Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pemberian informasi obat di Apotek Yulia Farma Surakarta periode Juni-Juli tahun 2024', *An-Najat: Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, vol. 2, no. 3, hh. 366–372.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2024, *Swamedikasi*, Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan, dilihat 2 Juni 2026, https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/3320/swamedikasi

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 1990, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 347/MENKES/SK/VII/1990 tentang obat wajib apotik*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 1993, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 919/MENKES/PER/X/1993 tentang Kriteria Obat yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2013 tentang obat tradisional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI & Ikatan Apoteker Indonesia 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFB) / Good Pharmacy Practice (GPP)*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Komalawati, V 2020, 'Tanggung jawab apoteker dalam pelayanan obat dengan resep dokter', *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, vol. 1, no. 2, hh. 226–245.

Krisnawati, E, Artanti, KD & Umar, NH 2024, 'Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dukungan suami terhadap hambatan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang pada multipara akseptor aktif di Surabaya', *Media Gizi Kesmas*, vol. 13, no. 2, hh. 659–664.

Kurniawan, R & Yuniarto, B 2016, *Analisis regresi*, Kencana, Jakarta.

Kusumawati, K, Febriani, T, Tetrasari, H, Theresia, R & Munawaroh, DS 2026, 'Evaluasi dimensi SERVQUAL dalam pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek X Daerah Jakarta Timur', *Praeparandi: Jurnal Farmasi dan Sains*, vol. 10, no. 1.

Lestari, KA, Wahyono, D & Hapsari, I 2025, 'Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek', *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 10, no. 7.

Manapode, M, Tampa'i, R, Pareta, D & Tulandi, S 2021, 'Evaluasi kepuasan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ Prof. DR. V.L. Ratumbuysang', *Biofarmasetikal Tropis (The Tropical Journal of Biopharmaceutical)*, vol. 4, no. 1, hh. 109–117.

Manihuruk, AC, Handini, MC, Sinaga, TR, Wandra, T & Sinaga, LRV 2024, 'Swamedikasi obat: studi kualitatif pelaksanaan pelayanan swamedikasi di apotek Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2023', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 1, hh. 301–329.

Maryana, M & Maya, C 2022, 'Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap', *CITRA DELIMA: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, vol. 5, no. 2, hh. 105–112.

Medisa, D, Suryanegara, FDA, Natalia, DA, Handayani, PF, Kusuma, DPI & Nugraheni, DA 2020, 'Public knowledge of self-medication in Ngaglik subdistrict of Sleman regency', *JKKI: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, vol. 11, no. 3, hh. 250–256.

Nopita, ENS & Wijoyo, Y 2022, 'Validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner dan video edukasi perkembangan fitofarmaka di Indonesia: media edukasi', *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, vol. 2, no. 1, hh. 43–56.

Oktavelia, W & Lestari, K 2024, 'Tinjauan pustaka: kajian klinis penggunaan obat keras pada *minor illness*', *Farmaka*, vol. 22, no. 2, hh. 125–135.

Pratama, S & Permatasari, R 2021, 'Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor PT. Dua Kuda Indonesia', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, vol. 11, no. 1.

Pristianty, L, Fransiska, HA & Titani, M 2021, 'Analisis tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap mutu pelayanan kefarmasian di apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', *Majalah Farmasetika*, vol. 6, suppl. 1, hh. 88–95.

Puspa, C & Sudibya, I.G.A 2016, 'Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi dengan efek mediasi psychological empowerment pada PT PLN (persero) distribusi bali', *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 5, no. 8, hh. 5143-5171.

Putra, O.N., Kresnamurti, A. & Yunita, A. 2020, 'Tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di apotek pesisir Surabaya Timur', *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, vol. 18, no. 2.

Putri, A.M., Setyowati, E. & Kurniawan, G 2025, 'Hubungan kualitas pelayanan apotek dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta', *Nusantara Hasana Journal*, vol. 5, no. 3, hh. 250–265.

Rahmadani, A, Ridwan, BA & Mulyani, S 2026, 'Hubungan tingkat pengetahuan terhadap perilaku swamedikasi penggunaan OAINS di Apotek Fiyalin Farma Desa Matahoalu Kecamatan Uepai Kabupaten Konawe', *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, vol. 5, no. 1, hh. 525–536.

Rikomah, S.E 2016, *Farmasi klinik*, Deepublish, Yogyakarta.

Riyanto, S & Hatmawan, A.A 2020, *Metode riset penelitian kuantitatif*, Deepublish, Yogyakarta.

Saputra, AW, Safutri, W, Pisacha, IM & Suswidiantoro, V. 2025, 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Batam Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Lampung Tahun 2025', *Journal of Innovative and Creativity*, vol.5 no.3, hh.32153–32160.

Saputri, LT, Maelaningsih, FS, Wijanarko, DA & Amelia, D 2023, 'Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi model *SERVQUAL* di Apotek X Kota Tangerang Selatan', *Pharmaceutical Science Journal*, vol. 3, no. 2, hh. 172–184.

Sugiyono 2019, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sulistiyowati, W 2018, *Kualitas layanan: teori dan aplikasinya*. UMSIDA Press, Sidoarjo.

Tjiptono, F dan Anastasia, D 2022, *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*, ANDI, Yogyakarta.

Utomo, B 2019, 'Analisis validitas isi butir soal sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pembelajaran di madrasah berbasis nilai-nilai Islam'.

Widiyanto, R, Brahmono, UA, Handono, BD & Martin, AY 2023, 'Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis *gap* pada kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Narogong bulan April 2022', *Jurnal Kefarmasian AKFARINDO*, vol. 8, no. 2, hh. 115–123.

Yuliawati, AN & Priandewi, NP 2022, 'Gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi dengan metode *SERVQUAL*', *Prosiding Simposium Kesehatan Nasional*, hh. 93–10.