



Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien di Apotek X Kabupaten Bangkalan

Dian Parwati^{1*}, Yohana Febriani Putri Peu Patty²

^{1*}Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam,
Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

²Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Citra Bangsa,
Kupang, Indonesia

Email: ^{1*}dianparwati@unsrat.ac.id, ²yohanapatty24@gmail.com

Abstract

Pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practice is carried out by pharmacists. Pharmacists who work in the field or specialization of Community Pharmacy are health workers who are most easily encountered by the public. Therefore, optimizing pharmaceutical practice by pharmacists to implement pharmaceutical care in pharmacies has an important role and must be continuously improved. One of the benchmarks for the success of pharmaceutical care is clear drug information services that create patient satisfaction. The main tasks of pharmacists in pharmacies are divided into two main parts, namely drug management and pharmaceutical services. Medicine is now not only product-oriented but also patient-oriented. So that the assessment of drug information services is also part of customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of drug information services on patient satisfaction at Pharmacy X, Bangkalan Regency. This research method was conducted descriptively with a cross-sectional method. Sample selection was carried out using purposive sampling involving 100 respondents who met the inclusion criteria. Data collection was carried out by interview method. The results of this study on the Responsiveness variable, 90% stated that they were satisfied, while 10% stated that they were not satisfied. For the empathy variable, 96% stated that they were satisfied, while 4% stated that they were dissatisfied. These results indicate that most respondents are satisfied.

Keywords: Drug Information, Patient Satisfaction, Pharmacy, Pharmacist, Patient.

Abstrak

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker yang bekerja pada bidang atau peminatan Farmasi Komunitas adalah tenaga kesehatan yang paling mudah di jumpai oleh masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi praktik kefarmasian oleh Apoteker untuk menerapkan asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) di apotek memiliki peran penting dan harus terus ditingkatkan. Salah satu tolak ukur keberhasilan asuhan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat yang jelas sehingga menciptakan kepuasan pasien. Tugas utama Apoteker di Apotek terbagi menjadi dua bagian utama yaitu pengelolaan obat dan pelayanan kefarmasian.

Obat kini tidak hanya berorientasi pada produk tetapi juga berorientasi pada pasien. Sehingga penilaian terhadap pelayanan informasi obat juga menjadi bagian dari kepuasan pelanggan. Tujuan Penelitian ini mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek X Kabupaten Bangkalan. **Metode penelitian** ini dilakukan secara deskriptif dengan metode *cross-sectional*. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling* melibatkan 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan metode wawancara. Hasil penelitian ini pada variabel *Responsiveness*, sebanyak 90% menyatakan puas, sedangkan 10% menyatakan tidak puas. Untuk variabel *empathy*, 96% menyatakan puas, sementara 4% menyatakan tidak puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan empati yang ditunjukkan. Pada variabel *tangible*, 91% menyatakan puas, dan 9% menyatakan tidak puas. Untuk variabel *kepuasan pasien*, 98% menyatakan puas, sedangkan 2% menyatakan tidak puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Apotek X sudah tergolong baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Apotek, Apoteker.

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian yang memiliki peran penting dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Tidak hanya berfungsi sebagai tempat distribusi obat, apotek juga sebagai sarana dalam memberikan informasi yang tepat, jelas, dan akurat kepada pasien mengenai penggunaan obat (Utari, 2014). Pemberian informasi obat yang jelas sangat penting agar pasien memahami cara penggunaan obat, efek samping, interaksi, serta penyimpanan yang benar, yang pada akhirnya dapat mengoptimalkan tujuan terapi pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter kualitas dan keberhasilan pelayanan di Apotek. Pasien yang merasa puas cenderung loyal dan bersedia kembali menggunakan layanan apotek tersebut di masa depan. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk mutu pelayanan, komunikasi antara Apoteker dan pasien. Definisi Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal. Menurut penelitian Musyarofah, implementasi Pelayanan Informasi Obat yang baik dan jelas dapat meningkatkan kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala di Apotek, seperti kurang optimalnya penyampaian informasi obat oleh tenaga farmasi, keterbatasan waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap dua aspek utama, yaitu pelayanan informasi obat dan harga produk obat, dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan peningkatan pengetahuan kepada Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian terkait pentingnya memperhatikan pelayanan informasi obat guna meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan bahwa hasil analisis *P value* sebesar 0,024 ($P < 0,05$) sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi PIO dan kepuasan pasien (Musyarofah, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek X di Kabupaten Bangkalan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengelola Apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan farmasi yang berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan menggunakan metode kuantitatif dengan memberikan pertanyaan survei. Penilaian terukur diperoleh dari instrumen Kuesioner yang telah dikembangkan sendiri. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya untuk menentukan nilai satu atau lebih variabel independen atau dependen. Lokasi penelitian di Apotek X Kabupaten Bangkalan. Waktu penelitian pada bulan Februari hingga April. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan melakukan transaksi di Apotek sesuai waktu pelaksanaan penelitian. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien yang berusia 17 – 65 tahun, dapat membaca dan menulis dengan baik dan dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik ini dilakukan dengan pengambilan anggota sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2019).

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *pearson* atau *product moment analysis*. Hasil uji validitas menggunakan *r-number* untuk semua pertanyaan \geq nilai *r-table*. Untuk variabel *assurance*, nilai *alfa cronbach* sebesar 0,915 ditentukan. Variabel harga produk obat memiliki nilai *alfa cronbach* 0,932, yang lebih tinggi dari nilai standar 0,600. Ini menunjukkan bahwa variabel harga produk obat juga dapat diandalkan. Nilai *alfa cronbachs* untuk variabel pelayanan informasi obat adalah 0,926, variabel konsistensi memiliki nilai *alfa cronbachs* 0,910, terakhir variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai *alfa cronbachs* 0,979, sehingga variabel kepuasan pasien dinyatakan dapat diandalkan. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang diteliti dapat diandalkan, karena nilai *alfa cronbachs* dari setiap variabel memenuhi standar reliabilitas yang ditetapkan.

HASIL

Pada penelitian ini analisa data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk mengkarakterisasi variabel-variabel berikut: usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, pelayanan, dan kepuasan pasien di Apotek X Kabupaten Bangkalan. Hasil penelitian ditampilkan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Analisis bivariat pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek X kabupaten Bangkalan. Data yang telah didapat diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan uji statistik SPSS.

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek X Kabupaten Bangkalan, melibatkan 100 responden.

Tabel 1. Uji Deskriptif

Karakteristik Sosiodemografi	Jumlah Responden (n=100)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	24
Perempuan	76	76
Umur		
18-30 tahun	21	21
31-40 tahun	44	44
41 - 50 tahun	26	26
> 50 tahun	9	9

Pendidikan		
SD	3	3
SMP	12	12
SMA	59	59
Sarjana	26	26
Pekerjaan		
Buruh	2	2
IRT	14	14
PNS	19	19
Swasta	26	26
Tenaga Kesehatan	21	21
Belum Bekerja	18	18

PEMBAHASAN

Tabel di atas menggambarkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin. Total jumlah responden adalah 100 orang. Dari segi jenis kelamin komposisi responden didominasi oleh perempuan, dengan persentase 76% dari total responden, sedangkan responden laki-laki berjumlah 24%. Komposisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki, mengindikasikan keterlibatan yang lebih aktif dibandingkan laki-laki. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2021 jumlah penduduk di Kabupaten Bangkalan lebih didominasi perempuan dengan jumlah 537.596 jiwa sedangkan jumlah penduduk laki-laki tercatat 522.782 jiwa.

Dari segi usia, responden didominasi oleh kelompok usia 31-40 tahun, dengan persentase mencapai 44% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia lainnya memiliki persentase yang lebih rendah, yakni responden berusia 41-50 tahun (26%), 18-30 tahun (21%) dan usia lebih 50 tahun (9%). Dominasi responden kelompok usia 31-40 tahun karena antusiasme kelompok dewasa terhadap partisipasi dalam survei. Generasi usia dewasa lebih banyak dijumpai dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Usia dewasa lebih aktif dalam berkontribusi pada survey, sedangkan usia yang lebih muda kurang tertarik terhadap topik survei yang dianggap kurang relevan dengan kondisi mereka.

Dari segi tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan SMA mendominasi dengan jumlah 59 orang atau 59% dari total responden. Responden dengan pendidikan Sarjana/Diploma berada di urutan kedua, dengan jumlah 26 orang atau 26% dari total responden. Sementara itu, responden dengan pendidikan SMP berjumlah 12 orang atau 12%, dan responden dengan pendidikan SD berjumlah 3 orang atau 3% dari total responden. Mayoritas responden berasal dari tingkat pendidikan SMA. Dominasi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah atas, yang mungkin berkaitan dengan topik survei yang relevan untuk tingkat pendidikan ini. Responden dengan pendidikan lebih tinggi mungkin lebih sadar akan pentingnya berkontribusi dalam survei.

Dari segi pekerjaan, responden yang paling banyak adalah mereka yang bekerja di sektor swasta, yaitu sebanyak 26 orang atau 26% dari total responden. Diikuti oleh responden yang berstatus sebagai tenaga kesehatan, dengan jumlah 21 orang atau 21%. Sementara itu, responden yang berstatus PNS mencapai 19 orang atau 19% dari total responden. Selain itu, terdapat beberapa jenis pekerjaan lainnya yang dimiliki IRT 14 orang atau 14%, serta beberapa pekerjaan lainnya yang masing-masing hanya dimiliki oleh 2 orang responden atau sekitar 0,53% dari profesi buruh dan belum bekerja 18 orang. Responden yang bekerja di sektor swasta (26%) mendominasi survei, diikuti oleh tenaga kesehatan (21%) dan PNS (19%). Hal ini menyimpulkan adanya relevansi topik survei

dengan kelompok usia produktif, aksesibilitas survei melalui metode digital, dan keterlibatan responden dalam konteks tertentu. Kelompok pekerjaan lain seperti belum bekerja, buruh dan guru memiliki partisipasi yang lebih rendah, kemungkinan karena faktor keterbatasan waktu atau relevansi topik survei.

Variabel dari temuan penelitian ini dikenakan analisis univariat, yang mencoba menjelaskan atau mengkarakterisasi sifat masing-masing variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji univariat pada penelitian ini:

No	Variabel	Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	Responsiveness	90	90	10	10
2	Empathy	96	96	4	4
3	Tangible	91	91	9	9
4	Kepuasan pasien	98	98	2	2

Pada variabel *Responsiveness*, sebanyak 90 responden atau 90% menyatakan puas, sedangkan 10 responden atau 10% menyatakan tidak puas. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan aspek jaminan yang diberikan. Untuk variabel *empathy*, 96 responden atau 96% menyatakan puas, sementara 4 responden atau 4% menyatakan tidak puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan empati yang ditunjukkan. Pada variabel *tangible*, 91 responden atau 91% menyatakan puas, dan 9 responden atau 9% menyatakan tidak puas. Untuk variabel *kepuasan pasien*, 98 responden atau 98% menyatakan puas, sedangkan 2 responden atau 2% menyatakan tidak puas.

Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden puas dengan konsistensi yang ditunjukkan. Secara umum, berdasarkan hasil uji univariat, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan uji bivariat dua variabel yang diasumsikan terhubung atau berkorelasi menjadi subjek analisis bivariat (Notoatmodjo, 2014). Uji *chi square* digunakan dalam analisis bivariat karena variabel independen dan dependen memiliki skala nominal, dengan ketentuan bahwa jika harga *chi square* hitung lebih besar dari nilai *asymptotic significance* dengan batas kritis yakni 0,05 maka hubungannya tidak signifikan, yang berarti bahwa H0 ditolak dan Ha diterima

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien		Total	Korelasi (pvalue)	Odds Rasio
		Puas	Tidak Puas			
<i>Responsiveness</i>	Baik	88 (97,8%)	2 (2,2%)	90	62,60 (0,000)	39,44
	Tidak Baik	2 (20%)	8 (80%)	10		
<i>Emphaty</i>	Baik	88 (91,6)	8 (8,4%)	96	73,21 (0,000)	49,12
	Tidak Baik	1 (25%)	3 (75%)	4		
<i>Tangible</i>	Baik	85 (93,4%)	6 (6,6%)	91	60,43 (0,000)	36,18
	Tidak Baik	3 (33,3%)	6 (66,7%)	9		

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji *chi square* dideskripsikan berdasarkan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan diketahui dari total 10 orang dengan persepsi *responsiveness* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 8 orang (80%). Dari total 90 orang dengan persepsi *responsiveness* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 88 orang (97,8%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 62,60 dengan signifikansi

0,000. Nilai *odds* rasio 39,44 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *responsiveness* yang baik memiliki peluang 39,44 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *responsiveness* tidak baik.

Berdasarkan variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 4 orang dengan persepsi *emphaty* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 3 orang (75%). Dari total 96 orang dengan persepsi *empathy* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 88 orang (93,4%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya dipeoleh sebesar 73,21 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 49,12 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *empathy* yang baik memiliki peluang 49,12 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *empathy* tidak baik.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan dengan hasil penelitian menunjukkan *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Maharani et al., 2016). Penelitian lainnya yang memperlihatkan nilai dimensi empati memiliki nilai tertinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Feneranda et al., 2021). Selain itu, hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* dalam penelitian Tobing dkk. (2023) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari segi dimensi empati (*p-value* 0,003) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan (Br Tobing dkk., 2023). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Baan (2020) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dalam hal empati (*p-value* 0,013) dengan kepuasan pasien di RSUD Bahagia Makassar (Rogate Br Tobing et al., 2023)

Berdasarkan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien diketahui bahwa dari total 10 orang dengan persepsi *responsiveness* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 8 orang (80%). Dari total 90 orang dengan persepsi *responsiveness* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 88 orang (97,8%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya dipeoleh sebesar 62,60 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 39,44 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *responsiveness* yang baik memiliki peluang 39,44 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *responsiveness* tidak baik. Semakin baik daya tanggap penyedia layanan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan antara responsivitas dan kepuasan pasien. Studi penelitian menemukan adanya pengaruh signifikan antara dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien (Herudiansyah et al., 2023), sedangkan penelitian lain menemukan pengaruh kualitas pelayan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota (Imran et al., 2021)

Berdasarkan variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 9 orang dengan persepsi *tangible facilities* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 6 orang (6,66%). Dari total 91 orang dengan persepsi *tangible facilities* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 85 orang (96,4%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya dipeoleh sebesar 60,43 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 36,18 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *tangible facilities* yang baik memiliki peluang 36,18 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *tangible facilities* tidak baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible facilities* (fasilitas fisik) dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik *tangible facilities* yang disediakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi *tangible* (fasilitas fisik) dan kepuasan pasien. Sebuah studi oleh Imran et al. (2021) menemukan keterkaitan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Puskesmas (Imran et al., 2021). Selain itu, penelitian oleh Tobing et al (2023) serta (Widyastuti et al., 2018) juga menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* dan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan dan IRJA RSUD Dr. H. Soewondo Kendal (Br Tobing et al., 2023; Widyastuti et al., 2018). Dimensi *tangible* megarah pada daya tarik fasilitas fisik dan harapan pasien, semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan maka semakin baik pasien memandang aspek material tersebut. Fasilitas pendukung rumah sakit, baik medis maupun non-medis, serta fasilitas pendukung lainnya, menentukan kualitas layanan Rumah Sakit (Alrosyidi et al., 2020)

Berdasarkan hasil uji bivariat diperoleh nilai P-value untuk semua variabel x adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan terima H_a yang berarti terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pelanggan di Apotek X Kabupaten Bangkalan.

Keterkaitan antara variabel *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible* yang merupakan indikator penilaian Informasi Obat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Musyarofat *et al*, tahun 2021 yang memperlihatkan adanya hasil positif dari variabel tersebut dan berdampak baik kepada kepuasan pasien di Apotek.

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi karyawan di Apotek untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan variabel pelayanan informasi obat seperti *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible* pada saat berpraktik kefarmasian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dsimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor kualitas layanan yang memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Pertama, *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, yang menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas ketika penyedia layanan tanggap dan cepat dalam merespon kebutuhan dan permintaan pasien. Kedua, *empathy* (empati) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa ketika penyedia layanan mampu menunjukkan empati dan perhatian yang baik kepada pelanggan, maka hal tersebut akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketiga, *tangible facilities* (fasilitas fisik) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrosyidi, A. F., Humaidi, F., & Munifah, N. (2020). KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD dr. H. SLAMET MARTODIRDJO PAMEKASAN. *Jurnal Ilmiah Farmasi Attamru*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.31102/attamru.2020.1.1.35-44>
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797.

- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek* (Vol. 4, Issue June, p. 2016).
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., Tadulako, U., Pengajar, S., Studi, P., & Tadulako, U. (2016). *Galenika the Analysis of Patient Satisfaction Impact Towards the Quality Ofprescription Service in Dispensary of Pharmacy Installation in*. 3(1), 57–63.
- Notoatmodjo. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utari, W. (2014). Pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan apotek yakersuda bangkalan. *Jurnal NeO-Bis*, 8(1), 93–105. <https://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/518>
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>