

HUBUNGAN PELAYANAN RESEP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI APOTEK X

¹Neneng Sri Purwaningsih*, ²Holidah, ³Putri Oktanora Azzura

¹Dosen Jurusan D3 Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Indonesia

²Dosen Jurusan D3 Kebidanan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Indonesia

³Mahasiswa Jurusan D3 Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Indonesia

E-mail: nenengsripurwaningsih@wdh.ac.id

ABSTRACT

*Prescription service is one of the important forms of pharmaceutical services in pharmacies because it is directly related to patient satisfaction. Patient satisfaction is an indicator of service quality that can influence trust and compliance in drug use. Pharmacy X in South Tangerang has experienced an increase in the number of visitors, but it is not yet known to what extent the relationship between the quality of prescription service and the level of patient satisfaction. Consumer satisfaction is an indicator of assessing the good or bad service provided to consumers. **Purpose:** This study aims to determine the relationship between prescription service and the level of patient satisfaction at Pharmacy X. **Methods:** This type of research is descriptive observational with a cross-sectional approach. Sampling was carried out by accidental sampling of 50 respondents who met the inclusion criteria. The instrument used was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis used the chi-square test with a significance level of 0.10. **Results:** The results showed that prescription service consisting of aspects of accuracy, speed, information delivery, and drug availability had a significant relationship to patient satisfaction dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangible). The significance value of the chi-square test shows a significant relationship between prescription services and patient satisfaction levels ($p < 0.10$). **Conclusion:** There is a significant relationship between prescription services and patient satisfaction levels at Pharmacy X, South Tangerang.*

Keywords : Pharmacy, Prescription Services, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Pelayanan resep merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang penting di apotek karena berkaitan langsung dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepercayaan dan kepatuhan dalam penggunaan obat. Apotek X di Tangerang Selatan mengalami peningkatan jumlah pengunjung, namun belum diketahui sejauh mana hubungan antara kualitas pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan konsumen merupakan indikator penilaian baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada konsumen. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek X. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling terhadap 50 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,10. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan resep yang terdiri dari aspek ketepatan, kecepatan, penyampaian informasi, dan ketersediaan obat memiliki hubungan yang signifikan terhadap dimensi kepuasan pasien seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible). Nilai signifikansi uji chi-square menunjukkan adanya hubungan bermakna antara pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,10$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek X Tangerang Selatan.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Resep, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik adalah salah satu hal penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Apotek sebagai bagian dari layanan kesehatan, memiliki peran yang sangat penting dalam mendistribusikan obat dan memberikan pelayanan farmasi yang optimal kepada pasien. Salah satu layanan utama yang diberikan apotek adalah pelayanan resep, yang mencakup penyerahan obat berdasarkan resep dokter, penjelasan penggunaan obat, serta pemberian informasi yang relevan untuk menunjang pengobatan pasien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 mengenai Apotek, apotek didefinisikan sebagai tempat pelayanan farmasi di mana apoteker menjalankan praktik kefarmasian. Praktik kefarmasian ini meliputi kegiatan pengadaan, penyimpanan, distribusi, dan pelayanan obat untuk masyarakat. Apotek juga berfungsi dalam memberikan informasi serta edukasi kesehatan tentang penggunaan obat yang benar (Kemenkes 2017).

Menurut *World Health Organization* (WHO) menyatakan prevalensi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek rumah sakit menunjukkan bahwa hanya 57% pasien yang merasa puas, sementara 43% lainnya menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan resep masih menjadi isu penting yang perlu diperhatikan dalam sistem pelayanan kefarmasian, baik di apotek rumah sakit maupun di apotek komunitas. Rendahnya tingkat kepuasan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya komunikasi, waktu tunggu yang lama, atau informasi obat yang tidak memadai.

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2019, mengatakan diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan resep di apotek mencapai 62%, yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Namun, sebanyak 38% responden menyatakan tidak puas, yang menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Ketidakpuasan ini dapat berkaitan dengan berbagai aspek, seperti ketidaktepatan dalam pemberian obat, kurangnya komunikasi antara apoteker dan pasien, serta keterbatasan dalam penyediaan informasi obat (Kemenkes RI, 2020)

Menurut penelitian lain Nathalia dan Rozi, menyatakan upaya pelayanan kesehatan selain memberikan kesembuhan haruslah dapat memberikan kepuasan dalam melayani pasien. Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari kelima dimensi kepuasan yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung pada pelayanan kefarmasian di Apotek Suka Maju menunjukkan hasil dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Suka Maju Bekasi Timur dengan Sig. $0,000 < 0,05$ dan F hitung = $68,764 > F_{tabel} = 0,432$, dimana dimensi jaminan menjadi dimensi dengan persentase kepuasan yang tertinggi sebesar 81,17%.

Apotek X yang bertempat di Tangerang Selatan merupakan salah satu usaha dibidang kefarmasian. Sebagai salah satu usaha Apotek layanan kesehatan yaitu ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sehingga membuat rasa aman atas obat yang diberikan serta nyaman atas pelayanan yang diterima. Apotek paten farma sudah diberikan kepercayaan oleh pelanggan atau pasien yang dapat dilihat dari naiknya pendapatan tiap bulannya selama tahun 2024. Pelayanan yang diberikan oleh Apotek Paten Farma memberikan dampak positif bagi pasien. Jumlah pelanggan meningkat ini berefek

pada penjualan meningkat setiap tahunnya yang menandakan banyak pelanggan yang menebus resep maupun berbelanja di Apotek X.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek X”

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung yang mendapatkan pelayanan resep dokter di apotek X dalam sebulan sebanyak 100 pasien. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti, dan penelitian bersifat kuantitatif Sugiyono, (2024) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diambil

N = Jumlah populasi

e = Margin of error (tingkat kesalahan yang ditentukan, misalnya 0,1 atau 10%)

Maka perhitungan sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{100}{1+100(0,1)^2}$$
$$n = \frac{100}{1+100(0,01)}$$
$$n = \frac{100}{2} = 50 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut didapatkan jumlah pelanggan yang membawa resep minimum sebanyak sebanyak 50 orang responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana subjek dipilih berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang ditemui peneliti dan dianggap sesuai sebagai sumber data (Sugiono, 2023). Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini yaitu responden yang ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi seperti usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Dalam hal ini sampel adalah pengunjung yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek X baik itu berupa pelayanan resep yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut

Kriteria inklusi untuk sampel yaitu:

- a) Pengunjung yang bersedia mengisi kuesioner
- b) Pengunjung yang membeli obat dengan resep dokter
- c) Pengunjung yang berumur lebih dari 17 tahun, karena dianggap sudah bisa memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan resep yang mereka dapatkan.

Kriteria eksklusi untuk sampel yaitu:

- a) Responden yang tidak bisa menulis atau membaca dan tidak di dampingi keluarga.
- b) Responden yang membeli obat bebas tanpa resep.
- c) Responden yang membeli Alkes.

Dalam penelitian ini, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek X

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut ini adalah hasil penelitian berdasarkan karakteristik pasien secara jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	20	40%
Perempuan	30	60%
Total	50	100%

Berdasarkan data tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 60 % dan pria adalah 40 %.

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
17-25	11	22%
26-35	21	42%
36-45	11	22%
46-55	7	14%
Total	50	100%

Berdasarkan data tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa usia pasien dalam penelitian ini adalah usia 26-35 tahun sebanyak 42 % dan usia 17-25 tahun dan 36- 45 tahun sebanyak 22 % masing-masing.

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SD	1	2%
SMP	1	2%
SMA	23	46%
D1,D3,S1,S2,S3 (Perguruan Tinggi)	25	50%
Total	50	100%

Berdasarkan data tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pasien dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi sebanyak 50 % dan SMA sebanyak 46%.

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	5	10%
Wiraswasta	17	34%
Karyawan swasta	21	42%
Tidak Bekerja	7	14%
Total	50	100%

Berdasarkan data tabel 4. diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan pasien pada penelitian ini adalah karyawan swasta sebanyak 42 % dan wiraswasta sebanyak 34 %.

Tabel 5 Data Hasil Analisis Melihat Hubungan Variabel Pelayanan Resep (X) Dengan Variabel Tingkat Kepuasan Pelayanan (Y) Dengan Chi Square

Variabel	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1	0,079	0,026	0,115	0,001	0,012
X2	0,409	0,004	0,003	0,002	0,182
X3	0,075	0,000	0,104	0,012	0,027
X4	0,253	0,114	0,417	0,309	0,177

note : data berupa ρ -value dengan α ; 0,10

X1 : ketepatan, X2 : kecepatan , X3 : informasi , X4 : ketersediaan obat

Y1 : kehandalan , Y2 : ketanggapan ,Y3 : jaminan, Y4 : empati, Y5=bukti/fasilitas langsung

Berdasarkan data tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berupa ketepatan dalam pelayana resep berhubungan secara signifikan dengan variabel Y Tingkat kepuasan pasien berupa kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5).Variabel X2 berupa kecepatan dalam pelayanan resep berhubungan secara signifikan dengan Tingkat kepuasan pasien berupa ketanggapan (Y2), jaminan(Y3), empati (Y4).).Variabel X3 berupa informasi obat dalam pelayanan resep berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien berupa kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5). Variabel X4 berupa ketersediaan obat dalam pelayanan resep tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien berupa kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), jaminan (Y3), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5).

Pembahasan

Berdasarkan data tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 60 % dan pria adalah 40 % dan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Luh Citra Arisanthi (2022) yang menyatakan responden penelitiannya 52 % adalah perempuan. Berdasarkan data tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa usia pasien dalam penelitian ini adalah usia 26-35 tahun sebanyak 42 % dan usia 17-25 tahun dan 36- 45 tahun sebanyak 22 % masing-masing, ini sejalan dengan hasil penelitian dari Eva Sartika Dasopang (2023) yang menyatakan bahwa responden berusia 26-35 tahun mempunyai kecenderungan untuk mulai menjaga kesehatan dengan mengunjungi apotek. Berdasarkan data tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi sebanyak 50 % dan SMA sebanyak 46% sisanya SD dan SMP dan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Luh Citra Arisanthi (2022) yang menyatakan responden penelitiannya adalah dengan pendidikan sarjana sebanyak 43 % dan berdasarkan data tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan pasien pada penelitian ini adalah karyawan sebanyak 42 % dan wiraswasta sebanyak 34 % ini sejalan dengan hasil penelitian dari Luh Citra Arisanthi (2022) yang menyatakan responden penelitiannya dengan pekerjaan karyawan sebanyak 17 %. Berdasarkan data tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berupa ketepatan dalam pelayana resep berhubungan secara signifikan dengan variabel Y Tingkat kepuasan pasien berupa

kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5). Variabel X2 berupa kecepatan dalam pelayanan resep berhubungan secara signifikan dengan Tingkat kepuasan pasien berupa ketanggapan (Y2), jaminan (Y3), empati (Y4). Variabel X3 berupa informasi obat dalam pelayanan resep berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien berupa kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5). Variabel X4 berupa ketersediaan obat dalam pelayanan resep tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien berupa kehandalan (Y1), ketanggapan (Y2), jaminan (Y3), empati (Y4) dan bukti/fasilitas langsung (Y5) ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Nurwiyati (2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan obat ada hubungan yang mempengaruhi dengan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil maka dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan resep berupa kehandalan, ketepatan, informasi obat berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, H_0 ditolak. Pelayanan resep berupa ketersediaan obat tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. H_0 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., and Alkhayyal, B. (2020). *Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy*. *MethodsX*, 7, 100913.
- Anggriani, R. D., & Wulandari, L. P. (2019). Hubungan Komunikasi Apoteker Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 156–162.
- Annafiatuzakiah, A., Rahmaniar, R., & Utami, D. (2025). Pelayanan Kefarmasian Di Apotek: Tinjauan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 50(1), 45–52.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanthi, L. C., Hasina, R., & Puspitasari, C. E. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 189 Mataram Periode Februari 2022. *JURNAL FARMASI GALENIKA*, 10(1), 80–91. <https://doi.org/10.70410/jfg.v10i1.214>
- Darmawan, D. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Djo, T. A., & Yuswantina, R. (2021). Analisa Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang. *Repository Universitas Ngudi Waluyo*. <https://repository2.unw.ac.id/1728/>
- Elbar, H. (2023). *Kerja, Profesi, dan Profesional [Makalah tugas akhir mata kuliah Etika Profesi]*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Handayani, S., Prasetyo, B., & Ningsih, F. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 55-62.
- Hartini, Y. S., & Sulasmono. (2006). *Pelayanan Resep Di Apotek*. Dalam *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI

- Hervina, H., Harahap, J., & Syamsul, D. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Kulit Kelamin terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr. RM. Djoelham. *Jumantik (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*.
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/5629>
- Hidayah, Nikmatul., Bachtiar, Adang., Candi, Cicilya. 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Systematic Review. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3)
- Hurlock, E. B. (2002). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H., & Sitanggang, F. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servqual Di Rumah Sakit: Studi Kasus Pada RSUD Kota Medan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 143-150.
<https://doi.org/10.1234/jmk.2020.15.2.143>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lintresa, F., Widyaningsih, R., & Rachmawati, F. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Kesehatan*, 6(2), 102–110.
- Listina, O. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien pada Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Surana Kecamatan Kedungwuni Tahun 2023. Bhamada: *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 15(1). <https://doi.org/10.36308/jik.v15i1.612>
- Masturoh, L., & Anggita, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mulyani, M., Fudholi, A., & Satibi, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 1(1), 1–10.
- Nathalia, Dwi, Dede., dan Rozi, Fahrur., 2022. Kepuasan Pasien Di Apotek SM Bekasi Timur. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 04(02), 121-129
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursanti, B., & Afiatul, E. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek K24 Kemakmuran Depok. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)*, 7(2), 95-103.
- Nurmiwiyati, Amelia Oktarina DS, MSG. Aritonang, Kosasih. 2020. The Influence Of Medicine Availability And Quality Of Pharmaceutical Services To Satisfaction And Loyalty Of Patients (Study In Mother And Child Hospital Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 124.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research: Generating And Assessing Evidence For Nursing Practice* (10th ed.). Wolters Kluwer.
- Satibi, M., Suryanto, E., & Yusrizal, M. (2015). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek: Panduan Praktis Bagi Apoteker Dan Tenaga Kefarmasian*. Penerbit Karya Cendekia.
- Siregar, A., Dwi, R., & Prasetyo, E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 13(2), 129-135.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, S., & Purwanto, S. K. (2016). *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sulistya, Y. A., Pramestutie, H. R., & Sidharta, B. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep Oleh Apoteker Di Beberapa Apotek. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(1), 1–9.
- Vhalery, R., Setyastanto, A. M., & Leksono, A. W. (2022). Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka: Sebuah Kajian Literatur. *Research and Development Journal of Education*, 8(1), 185.
- Walukow, M. R. F., Montolalu, R. I., & Pangalila, T. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Unsrat*, 6(6), 1–10.
- World Health Organization (WHO). (2011). *Gender, Women and Health: What do we mean by “sex” and “gender”?* Geneva: WHO
- World Health Organization. (2011). *Medicines Use in Primary Care in Developing and Transitional Countries: Fact Book Summarizing Results from the WHO Study on Rational Drug Use*. Geneva: World Health Organization.
- Yulia, D., & Pabanne, R. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Apotek. *Jurnal Ilmu Kefarmasian dan Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 12–20.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi ke-7). New York: McGraw-Hill Education.