

**ANALISIS PENGARUH KELENGKAPAN OBAT, FASILITAS APOTEK,
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
APOTEK K-24 JAJAG**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF DRUG AVAILABILITY, PHARMACY
FACILITIES, QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON PATIENT
SATISFACTION K-24 PHARMACY JAJAG**

**Lia Novi Arifiani¹, apt. Made Dwike Swari Santi²
Gede Trima Yasa³**

(^{1,2,3}) Program Studi Sarjana Farmasi Klinis dan Komunitas
Fakultas Kesehatan Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada
Denpasar
(email penulis korespondensi:lianovi811@gmail.com)
(Mobile number penulis pertama/korespondensi: 081999838999)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di apotek dan kepuasan muncul apabila pelayanan melebihi atau sesuai dengan harapan, kekecewaan timbul apabila pelayanan berada di bawah harapan. Kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan obat, fasilitas apotek, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 90 pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dilengkapi dengan wawancara dan observasi langsung. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Spearman Rank* dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.

Hasil: Analisis univariat menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kelengkapan obat, fasilitas apotek, dan kualitas pelayanan berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Uji bivariat menunjukkan bahwa fasilitas apotek ($p=0,000$; $r=0,679$) dan kualitas pelayanan kefarmasian ($p=0,000$; $r=0,386$) memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kelengkapan obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0,395$; $r=0,091$).

Kesimpulan: Peningkatan fasilitas apotek dan kualitas pelayanan kefarmasian memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien, sementara kelengkapan obat bukan merupakan faktor dominan dalam konteks ini.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, kelengkapan obat, fasilitas apotek, pelayanan kefarmasian, apotek k-24 jajag

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of services in pharmacies and satisfaction arises when services meet or exceed expectations, while dissatisfaction occurs when services fall below expectations. This study aimed to determine the influence of drug availability, pharmacy facilities, and the quality of pharmaceutical services on patient satisfaction at K-24 Pharmacy Jajag.

Methods: A quantitative method with a cross-sectional approach was employed. The study involved 90 patients selected using purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability, supported by interviews and direct observations. Data analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test with the help of SPSS version 27.

Results: Univariate analysis showed that respondents' perceptions of drug availability, pharmacy facilities, pharmaceutical service quality, and patient satisfaction were in the good to very good categories. Bivariate analysis revealed that pharmacy facilities ($p=0.000$; $r=0.679$) and the quality of

pharmaceutical services ($p=0.000$; $r=0.386$) had a significant and strong influence on patient satisfaction. However, drug availability did not have a significant effect ($p=0.395$; $r=0.091$).

Conclusion: Improving pharmacy facilities and the quality of pharmaceutical services significantly contributes to increasing patient satisfaction, while drug availability is not a dominant determining factor in this context.

Keywords : Patient Satisfaction, Drug Availability, Pharmacy Facilities, Pharmaceutical Services, K-24 Pharmacy Jajag

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan agenda global yang menekankan pentingnya penyediaan layanan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam konteks ini, pelayanan kefarmasian memiliki peran strategis karena berkontribusi langsung terhadap efektivitas terapi dan persepsi pasien terhadap sistem kesehatan. Apotek sebagai salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian berperan penting dalam menjamin ketersediaan obat dan pelayanan yang profesional di tingkat masyarakat.

Di Indonesia, komitmen terhadap pelayanan kefarmasian tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional, serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Apotek diharapkan tidak hanya menjadi tempat penyaluran obat, tetapi juga memberikan pelayanan informasi obat, konseling, serta pelayanan farmasi klinik yang berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien. Faktor-faktor seperti kelengkapan obat, kenyamanan fasilitas, serta kualitas interaksi antara tenaga farmasi dan pasien menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan (Dahbul, Yasin and Lazuardi, 2021; Mahendro, Ningsih and Handayani, 2022).

Di tingkat lokal, Apotek K-24 Jajag di Banyuwangi merupakan bagian dari jaringan waralaba Apotek K-24 yang beroperasi 24 jam dengan fasilitas yang lengkap dan prosedur operasional standar. Meskipun demikian, beberapa studi sebelumnya pada cabang Apotek K-24 lainnya menunjukkan masih adanya keluhan pelanggan terhadap aspek pelayanan (Novita, 2020; Babu, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi secara spesifik pada masing-masing cabang tetap diperlukan untuk memahami determinan kepuasan pasien secara kontekstual. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan obat, fasilitas apotek, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan obat, fasilitas apotek, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag. Penelitian ini dilakukan di Apotek K-24 Jajag yang berlokasi di Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur, selama periode Januari hingga Mei 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Apotek K-24 Jajag dan telah melakukan kunjungan minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Sampel penelitian berjumlah 90 responden yang ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* dengan *margin error* 5%, kemudian ditambah 10% untuk mengantisipasi *dropout* sehingga jumlah akhir menjadi 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, bersedia mengisi informed consent, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang hanya berkunjung satu kali, tidak bersedia berpartisipasi, atau mengalami keterbatasan komunikasi.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu: (1) kuesioner terstruktur dengan skala *likert* 1–4 untuk mengukur persepsi responden terhadap kelengkapan obat, fasilitas apotek, kualitas pelayanan kefarmasian, dan kepuasan pasien; (2) wawancara kepada Apoteker Penanggung Jawab, Apoteker Pendamping, dan Tenaga Vokasi Farmasi untuk memperoleh data kontekstual yang tidak terjangkau oleh kuesioner; serta (3) observasi langsung menggunakan lembar observasi untuk mencatat kondisi fisik apotek, fasilitas, dan perilaku pelayanan petugas.

Instrumen kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan *software SPSS* versi 27. Validitas ditentukan berdasarkan nilai korelasi item-total $\geq 0,30$, sedangkan reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif (untuk distribusi frekuensi dan profil responden) dan analisis inferensial. Uji *Spearman Rank* digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan terikat, mengingat data berskala ordinal. Nilai $p < 0,05$ dianggap signifikan secara statistik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel distribusi frekuensi, grafik visual, serta interpretasi korelasi. Analisis hasil penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, guna memberikan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan di apotek.

HASIL

Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang demografis dan pola interaksi pasien dengan Apotek K-24 Jajag. Informasi ini penting untuk memahami konteks persepsi dan penilaian responden terhadap layanan kefarmasian yang diberikan. Karakteristik yang dikaji meliputi jenis kelamin, kelompok usia, frekuensi kunjungan ke apotek, sumber informasi mengenai apotek, tujuan kunjungan, frekuensi pembelian obat, dan pengalaman kesulitan memperoleh obat. Data tersebut disajikan secara rinci pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

| Kategori | Jumlah | Persentase |
|--|--------|------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 48 | 53.3% |
| Perempuan | 42 | 46.7% |
| Kelompok Usia | | |
| ≤ 25 tahun | 12 | 13.3% |
| 26-35 tahun | 34 | 37.8% |
| 36-45 tahun | 23 | 25.6% |
| 46-55 tahun | 21 | 23.3% |
| Jumlah Kunjungan ke Apotek K24 Jajag | | |
| 1-2 kali | 28 | 31.1% |
| 3-5 kali | 45 | 50.0% |
| 6 kali/lebih | 17 | 18,9% |
| Sumber Informasi tentang Apotek K24 Jajag | | |
| Iklan | 5 | 5.6% |
| Rekomendasi teman/keluarga | 56 | 62.2% |
| Media sosial | 29 | 32.2% |
| Tujuan Kunjungan ke Apotek K24 Jajag | | |
| Membeli obat resep | 46 | 51.1% |
| Membeli obat tanpa resep | 35 | 38.9% |
| Konsultasi dengan apoteker | 8 | 8.9% |
| Lainnya | 1 | 1.1% |
| Frekuensi Pembelian Obat di Apotek K24 Jajag | | |
| Hanya jika diperlukan | 51 | 56.7% |
| Setiap bulan | 25 | 27.8% |
| Setiap minggu | 14 | 15,5% |
| Pengalaman Kesulitan Mendapatkan Obat di Apotek K24 Jajag | | |
| Ya | 3 | 3.3% |
| Tidak | 87 | 96.7% |

Penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan pasien Apotek K-24 Jajag. Mayoritas responden adalah laki-laki (53,3%) dan berusia antara 26–35 tahun (37,8%). Sebagian besar responden telah mengunjungi apotek sebanyak 3–5 kali (50%), dengan motivasi utama kunjungan adalah membeli obat resep (51,1%). Informasi mengenai apotek sebagian besar diperoleh melalui rekomendasi teman atau keluarga (62,2%), dan sebagian besar responden menyatakan hanya membeli

obat bila diperlukan (56,7%). Hampir seluruh responden (96,7%) tidak mengalami kesulitan mendapatkan obat di apotek ini.

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian, yaitu kelengkapan obat, fasilitas apotek, dan kualitas pelayanan kefarmasian, dan kepuasan pasien. Setiap variabel diukur dengan skala *likert* 4 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Hasil analisis univariat dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat Data Penelitian

| Variabel | Mean | Median | Std. Deviasi | Skala Likert | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|---------------|---------------------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | |
| | | | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Kelengkapan Obat | 3,49 | 3 | 0,503 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 | 51,1 | 44 | 48,9 |
| Fasilitas Apotek | 3,69 | 4 | 0,466 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 31,1 | 62 | 68,9 |
| Kualitas Pelayanan Kefarmasian | 3,81 | 4 | 0,394 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 18,9 | 73 | 81,1 |
| Kepuasan Pasien | 3,76 | 4 | 0,432 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 24,4 | 68 | 75,6 |

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa keempat variabel yang diteliti berada pada kategori persepsi yang baik hingga sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi dicapai oleh variabel kualitas pelayanan kefarmasian (mean = 3,81), diikuti oleh kepuasan pasien (3,76), fasilitas apotek (3,69), dan kelengkapan obat (3,49). Semua responden memberikan tanggapan positif (setuju atau sangat setuju) terhadap masing-masing variabel. Tidak terdapat jawaban negatif, yang menunjukkan bahwa layanan Apotek K-24 Jajag secara umum dinilai memuaskan oleh pengguna jasa.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap kelengkapan obat dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menggunakan layanan di Apotek K-24 Jajag. Kelengkapan obat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian, karena berhubungan langsung dengan kemampuan apotek dalam memenuhi kebutuhan terapi pasien. Uji korelasi *Spearman* digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan arah hubungan antar variabel tersebut, sebagaimana disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Bivariat Pengaruh Kelengkapan Obat Terhadap Kepuasan Pasien

| <i>Spearman's rho</i> | Kelengkapan Obat | Correlation Coefficient | Kelengkapan Obat | Kepuasan Pasien |
|-----------------------|------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | | Sig. (2-tailed) | N | N |
| Kepuasan Pasien | | Correlation Coefficient | .091 | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .395 | . |
| | | N | 90 | 90 |

Berdasarkan tabel analisis bivariat di atas, diketahui bahwa hubungan antara kelengkapan obat dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,091 dengan nilai signifikansi 0,395. Korelasi ini termasuk kategori sangat lemah dan tidak signifikan secara statistik, yang mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kelengkapan obat tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Meskipun secara umum kelengkapan obat di apotek dinilai baik, aspek ini tampaknya bukan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien.

Fasilitas apotek yang memadai berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan menunjang efektivitas pelayanan kefarmasian. Untuk menguji sejauh mana persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas yang tersedia berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka, dilakukan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman*. Hasil uji korelasi tersebut disajikan dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Bivariat Pengaruh Fasilitas Apotek terhadap Kepuasan Pasien

| | | | Fasilitas Apotek | Kepuasan Pasien |
|-----------------------|------------------|--------------------------------|------------------|-----------------|
| <i>Spearman's rho</i> | Fasilitas Apotek | <i>Correlation Coefficient</i> | 1.000 | .679** |
| | | <i>Sig. (2-tailed)</i> | . | .000 |
| | | N | 90 | 90 |
| Kepuasan Pasien | Pasien | <i>Correlation Coefficient</i> | .679** | 1.000 |
| | | <i>Sig. (2-tailed)</i> | .000 | . |
| | | N | 90 | 90 |

Berdasarkan tabel analisis bivariat di atas, diketahui bahwa hubungan antara fasilitas apotek dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,679 dengan nilai signifikansi 0,000. Korelasi ini berada dalam kategori kuat dan signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap fasilitas fisik apotek seperti ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung lainnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan model *SERVQUAL* yang menempatkan aspek *tangible* sebagai salah satu penentu utama kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kefarmasian mencerminkan kompetensi tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, informatif, dan komunikatif kepada pasien. Aspek ini menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan apotek secara keseluruhan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag, dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil pengujian hubungan antara kedua variabel tersebut ditampilkan dalam Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Bivariat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmarsian terhadap Kepuasan Pasien

| | | | Kualitas Pelayanan Kefarmasian | Kepuasan Pasien |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| <i>Spearman's rho</i> | Kualitas Pelayanan Kefarmasian | <i>Correlation Coefficient</i> | 1.000 | .386** |
| | | <i>Sig. (2-tailed)</i> | . | .000 |
| | | N | 90 | 90 |
| Kepuasan Pasien | Pasien | <i>Correlation Coefficient</i> | .386** | 1.000 |
| | | <i>Sig. (2-tailed)</i> | .000 | . |
| | | N | 90 | 90 |

Berdasarkan tabel analisis bivariat di atas, diketahui bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien juga menunjukkan hasil signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,386 dan nilai signifikansi 0,000. Korelasi ini termasuk kategori sangat kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi, keramahan, kejelasan informasi, serta profesionalitas tenaga kefarmasian berkontribusi besar terhadap pembentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang

cepat, tepat, dan komunikatif terbukti mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien, terlepas dari faktor ketersediaan obat.

Memperoleh data kontekstual yang tidak dapat dijangkau melalui kuesioner, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan empat tenaga kefarmasian yang terdiri dari Apoteker Penanggung Jawab, Apoteker Pendamping, dan dua Tenaga Vokasi Farmasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kelengkapan obat di Apotek K-24 Jajag dinilai sangat baik, dengan persentase ketersediaan obat mencapai lebih dari 90%. Kendala ketersediaan hanya terjadi pada jenis obat tertentu yang tidak tersedia dari distributor atau sedang dalam proses regulasi. Apotek menggunakan sistem manajemen stok berbasis *OkSoft* yang membantu pemantauan stok secara *real-time* dan meminimalkan risiko kekosongan. Para informan juga menyatakan bahwa variasi merek dan bentuk sediaan obat telah mencukupi kebutuhan pasien, dan pengelolaan obat dilakukan secara rutin untuk menjaga kualitas, termasuk pengecekan tanggal kedaluwarsa dan pengaturan penyimpanan khusus. Selain itu, pelayanan kepada pasien dilakukan secara komunikatif dan solutif, termasuk pemberian edukasi jika obat tidak tersedia dan pencarian alternatif di outlet K-24 lainnya.

Hasil observasi langsung terhadap kondisi fisik apotek menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas berada dalam kondisi sangat layak. Fasilitas seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman, toilet yang terawat, sistem pendingin ruangan, tempat duduk yang memadai, serta ruang konsultasi tersedia dan dapat diakses dengan baik. Sistem antrean dan penataan obat berjalan secara tertib dan efisien. Apotek juga menyediakan berbagai metode pembayaran, termasuk non-tunai, serta layanan pengiriman obat dan konsultasi jarak jauh. Sisi perilaku pelayanan, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Observasi ini menguatkan temuan bahwa pelayanan di Apotek K-24 Jajag tidak hanya mengutamakan kelengkapan obat, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kualitas interaksi sebagai bagian integral dari pelayanan kefarmasian yang holistik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag dipengaruhi secara signifikan oleh fasilitas apotek dan kualitas pelayanan kefarmasian, sedangkan kelengkapan obat tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini memperlihatkan bahwa faktor-faktor non-ketersediaan, seperti interaksi pelayanan dan kenyamanan fisik, lebih menentukan kepuasan pasien dibandingkan aspek teknis seperti ketersediaan obat semata.

Ketidaaan hubungan signifikan antara kelengkapan obat dan kepuasan pasien dalam penelitian ini seolah bertentangan dengan sejumlah studi sebelumnya yang menekankan pentingnya ketersediaan obat sebagai komponen utama dalam membentuk persepsi pelayanan yang memuaskan (Nurcahyani and Kartikaningrum, 2020; Arfania, Suryana and Hidayah, 2021; Putra, Handayani and Yuniarti, 2023). Namun, hasil ini dapat dijelaskan melalui konteks pelayanan di Apotek K-24 Jajag, di mana sistem manajemen stok berbasis *OkSoft* memungkinkan mitigasi kekosongan obat secara efisien melalui alternatif substitusi atau pengalihan ke outlet lain. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan farmasi yang komunikatif dan solutif dapat mengompensasi keterbatasan pada aspek kelengkapan obat, sebagaimana ditegaskan pula oleh (Chanie *et al.*, 2024) bahwa fleksibilitas pelayanan berperan dalam menjaga kepuasan meskipun ketersediaan obat terbatas.

Sebaliknya, temuan bahwa fasilitas apotek memiliki pengaruh signifikan dan kuat terhadap kepuasan pasien memperkuat teori *SERVQUAL*, khususnya pada dimensi *tangible*, yang menempatkan kondisi fisik dan kenyamanan sebagai salah satu pilar kualitas layanan. Penelitian (Antari, Agustini and Suena, 2021) dan (Alotaibi *et al.*, 2021) juga menyebutkan bahwa ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, serta sistem antrean yang teratur berkontribusi besar terhadap pengalaman positif pasien. Kondisi Apotek K-24 Jajag yang menyediakan sarana lengkap seperti tempat konsultasi privat, metode pembayaran digital, dan layanan pengiriman obat memperkuat persepsi profesionalisme dan memperbesar nilai kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kefarmasian menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien, sebagaimana terlihat dari korelasi yang kuat. Hasil ini sejalan dengan temuan (Novita, 2020) dan (Al-Jumaili, Ameen and Alzubaidy, 2020), yang menekankan bahwa komunikasi efektif, empati, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi obat merupakan aspek yang sangat dihargai pasien. Pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga interpersonal terbukti meningkatkan rasa

dihargai dan kepercayaan pasien terhadap apotek. Penelitian (Amara, Naser and Taybeh, 2023) dan (Altarifi, Harb and Abualhasan, 2024) juga menyoroti pentingnya keterlibatan pasien dalam proses konsultasi untuk meningkatkan kepuasan.

Menariknya, kualitas pelayanan kefarmasian juga terbukti bersifat universal dalam memengaruhi kepuasan pasien, terlepas dari faktor demografis. Temuan ini konsisten dengan studi (Zabadi *et al.*, 2023) dan (Soumokil, Syafar and Yusuf, 2021), yang menyatakan bahwa usia, jenis kelamin, maupun latar belakang sosial ekonomi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan, selama pelayanan yang diterima bermutu tinggi. Hal ini memperkuat posisi pelayanan kefarmasian sebagai faktor krusial dalam strategi peningkatan mutu apotek secara menyeluruh.

Pembahasan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan menjaga ketersediaan obat, tetapi juga harus memperkuat sistem pelayanan yang berfokus pada interaksi manusia dan kenyamanan fisik. Apotek yang mampu menyediakan layanan yang responsif, informatif, dan berorientasi pada kenyamanan pasien akan lebih mampu membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas apotek dan kualitas pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Apotek K-24 Jajag, sedangkan kelengkapan obat tidak menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa kenyamanan fisik dan interaksi interpersonal yang profesional lebih menentukan pengalaman positif pasien dibanding ketersediaan obat semata. Apotek disarankan untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan melalui pelatihan staf, penguatan sarana fisik, serta pemanfaatan teknologi layanan seperti antrean digital dan konsultasi daring. Evaluasi kepuasan pasien juga perlu dilakukan secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel seperti harga, waktu tunggu, dan komunikasi interpersonal, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* dan cakupan lokasi yang lebih luas guna menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien apotek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih secara khusus disampaikan kepada pihak Apotek K-24 Jajag yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan data dan informasi yang sangat berharga. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pembimbing akademik dan dosen penguji atas bimbingan dan masukan selama proses penyusunan artikel ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi sepanjang proses penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Jumaili, A.A., Ameen, I.A. and Alzubaidy, D.A. 2020. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Innovations in Pharmacy*. Available at: <https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434>.
2. Alotaibi, N.H. *et al.* 2021. Exploring Satisfaction Level Among Outpatients Regarding Pharmacy Facilities and Services in the Kingdom of Saudi Arabia; A Large Regional Analysis. *Plos One*. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>.
3. Altarifi, D., Harb, T. and Abualhasan, M. 2024. Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services at Primary Healthcare Centers Under the Palestinian Ministry of Health. *BMC Health Services Research*. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10983-4>.
4. Amara, N., Naser, A.Y. and Taybeh, E. 2023. Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services in Jordan: A Cross-Sectional Study. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*.

- Available at: <https://doi.org/10.35516/jjps.v16i1.1030>.
- 5. Antari, N.P.U., Agustini, N.P.D. and Suena, N.M.D. 2021. The Performance Differences Between High and Low Sales Turnover Community Pharmacies. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i2.2021.135-149>.
 - 6. Arfania, M., Suryana, N. and Hidayah, H. 2021. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang. *Majalah Farmasetika*. Available at: <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36663>.
 - 7. Babu, G.K. 2022. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 MENANGGAL SURABAYA*. UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA.
 - 8. Chanie, G.S. *et al.* 2024). Pharmacy Services and Psychiatric Patient Satisfaction Among Community-Based Health Insurance Users in Ethiopia. *Frontiers in Medicine*. Available at: <https://doi.org/10.3389/fmed.2024.1469832>.
 - 9. Dahbul, N.A., Yasin, N.M. and Lazuardi, L. 2021. Analisis Distribusi Apotek Berdasar Standar Pelayanan Kefarmasian Melalui Sistem Informasi Geografis. *Majalah Farmaseutik*, 17(1), pp. 82–88.
 - 10. Mahendro, U.J., Ningsih, D. and Handayani, S.R. 2022. Analisis Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), pp. 86–93.
 - 11. Novita, E.S. 2020. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso. *Universitas Muhammadiyah Jember* [Preprint].
 - 12. Nurcahyani, D. and Kartikaningrum, V. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Petugas Farmasi Dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Santa Clara Madiun Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (Jiis) Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*. Available at: <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.384>.
 - 13. Putra, S.N.S., Handayani, E.W. and Yuniarti, E. 2023. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gombong I Menggunakan Kuesioner Permenkes No. 74 Tahun 2016. *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.26753/jfks.v3i1.921>.
 - 14. Soumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp. 543–551.
 - 15. Zabadi, H. Al *et al.* 2023. Outpatients Satisfaction and Perceptions Toward Pharmaceutical Services in Public and Private Hospitals in Palestine: A Cross-Sectional Study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*. Available at: <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>.