

Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Sumber Waras Salatiga

Yisia Betsatafio Sunarto¹, Restu Fitria Ayuningsih², Susi Septiani³, Neli Diah Pratiwi⁴, Ariyanti⁵

Universitas Ngudi Waluyo
e-mail: betsatafioyisia@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission November 2025

Review Desember 2025

Accepted Januari 2026

Abstrak

Pelayanan informasi obat merupakan elemen krusial dalam menjamin keamanan dan efektivitas terapi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sumber Waras Salatiga serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan teknik purposive sampling. Sebanyak 73 responden yang memenuhi kriteria inklusi mengisi kuesioner berbasis model SERVQUAL. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara umum berada pada kategori cukup tinggi, dengan indikator tertinggi pada dimensi empati (mean 4,41) dan terendah pada daya tanggap (mean 4,33). Namun, distribusi frekuensi memperlihatkan bahwa lebih dari separuh responden menilai aspek-aspek pelayanan dalam kategori rendah. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi SERVQUAL (bukti fisik, kemampuan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian) dengan kepuasan pelanggan, dengan nilai korelasi tertinggi pada dimensi kemampuan ($r = 0,846$). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi obat sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga farmasi dalam menyampaikan informasi secara akurat dan komunikatif. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi apotek untuk meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan aspek fisik, komunikasi, dan personalisasi layanan agar tercapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata kunci— Pelayanan informasi obat, SERVQUAL, Apotek, Kualitas pelayanan

Ucapan terima kasih:

Abstract

Drug information services are a crucial element in ensuring the safety and effectiveness of patient therapy. This study aims to assess customer satisfaction levels regarding drug information services at Sumber Waras Pharmacy in Salatiga and to identify influencing factors. The research employed a descriptive quantitative survey method with a cross-sectional design and purposive sampling technique. A total of 73 respondents who met the inclusion criteria completed a SERVQUAL-based questionnaire. The results showed that overall customer satisfaction was relatively high, with the highest mean score in the empathy dimension (4.41) and the lowest in responsiveness (4.33). However, frequency distribution revealed that more than half of the respondents rated several service aspects as low. Correlation analysis indicated a significant relationship between all SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy) and customer satisfaction, with the strongest correlation found in the reliability dimension ($r = 0.846$). These findings suggest that the quality of drug information services is highly influenced by the competence of pharmaceutical personnel in providing accurate and communicative information. This study offers strategic recommendations for pharmacies to improve service quality by enhancing physical facilities, communication, and personalized care to achieve

optimal customer satisfaction.

Keyword – *Drug information services; SERVQUAL; Pharmacy; Service quality*

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:

Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Gedung A Lt.3. Kampus 1

Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122

Telp. (0283) 352000

E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313

e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan informasi obat merupakan bagian integral dari praktik kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan relevan mengenai penggunaan obat kepada pasien. Informasi yang disampaikan meliputi aturan pakai, dosis yang tepat, efek samping, cara penyimpanan, hingga kemungkinan interaksi dengan obat lain [1]. Penyampaian informasi yang tepat dan menyeluruh oleh tenaga farmasi diharapkan dapat membantu pasien memahami terapi yang dijalani sehingga mampu meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan dan mendukung pencapaian hasil terapi yang optimal [2] [3].

Pada pelaksanaan pelayanan informasi obat di fasilitas pelayanan kefarmasian seperti apotek, terdapat berbagai tantangan yang masih perlu mendapatkan perhatian. Beberapa pasien masih mengalami kesulitan dalam memahami penjelasan mengenai obat yang diberikan [4]. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk waktu konsultasi yang terbatas, kapasitas tenaga farmasi yang tidak sebanding dengan jumlah pasien, atau penyampaian informasi yang belum sesuai dengan tingkat pemahaman pasien [5]. Kondisi ini berisiko menurunkan efektivitas terapi karena pasien tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara penggunaan obat, potensi efek samping, serta tindakan yang perlu dilakukan apabila terjadi reaksi yang tidak diinginkan [6].

Kualitas pelayanan informasi obat memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh apotek [7]. Ketika pasien merasa puas terhadap informasi yang diperoleh, maka kepercayaan terhadap tenaga farmasi dan layanan kefarmasian akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pasien, hal tersebut dapat memengaruhi persepsi negatif terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan [8]. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi obat harus menjadi perhatian utama dalam sistem pelayanan kefarmasian.

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pendekatan terukur

menggunakan instrumen yang sesuai. Salah satu model yang umum digunakan adalah SERVQUAL yang mengukur lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Penggunaan model ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana masing-masing dimensi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan [9].

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sumber Waras Salatiga. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif, tepat sasaran, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan mutu layanan kefarmasian, khususnya di tingkat apotek komunitas yang memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan Kesehatan [10].

B. Metode

Alat dan Bahan

Penelitian ini menggunakan beberapa alat dan bahan khusus dalam proses pengumpulan dan analisis data. Alat yang digunakan dalam penyusunan dan penyebaran kuesioner adalah Google Form versi terbaru untuk survei daring dan kertas HVS A4 80 gram (merk Sinar Dunia) untuk kuesioner cetak. Proses cetak dilakukan menggunakan printer Canon PIXMA MG2570S, dengan resolusi cetak 4800 × 600 dpi. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS for Windows versi 25.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) yang digunakan untuk analisis validitas, reliabilitas, serta korelasi antar variabel. Proses entri data dibantu dengan penggunaan Microsoft Excel 2019 sebagai perangkat lunak bantu awal pengolahan tabulasi data mentah.

Kuesioner disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dan terdiri dari 16 item pertanyaan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya Menggunakan SPSS versi 25.0. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin, dengan skor 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas). Bahan

lain yang digunakan adalah brosur informasi dan informed consent untuk kebutuhan administrasi dan edukasi responden. Semua responden adalah pelanggan Apotek Sumber Waras Salatiga yang telah memenuhi kriteria inklusi dan bersedia secara sukarela untuk mengisi kuesioner sebagai bagian dari proses pengambilan data.

Metode Penelitian

Penelitian ini disusun dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif untuk mengkaji tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sumber Waras Salatiga. Pendekatan kuantitatif digunakan karena mampu menyajikan data dalam bentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik, sehingga menghasilkan gambaran objektif dan sistematis mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Jenis penelitian ini adalah survei cross-sectional, yaitu desain penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu dan tidak melibatkan intervensi terhadap subjek penelitian. Penelitian cross-sectional dianggap tepat untuk menggambarkan kondisi aktual secara langsung, termasuk persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan saat mereka menerima pelayanan informasi obat.

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Apotek Sumber Waras Salatiga, sebuah fasilitas pelayanan kefarmasian yang berfungsi melayani pasien secara langsung. Penelitian dilakukan selama satu bulan, yaitu dari tanggal 7 April hingga 3 Mei 2025, mencakup proses perencanaan, penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis hasil, dan penyusunan laporan akhir. Selama periode tersebut, tim peneliti melakukan serangkaian kegiatan, mulai dari observasi awal dan konsultasi dengan pihak apotek, hingga penyebaran kuesioner kepada responden terpilih.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pasien yang pernah menerima pelayanan informasi obat dari tenaga kefarmasian di Apotek Sumber Waras Salatiga. Untuk menentukan responden, digunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: pasien atau pelanggan yang telah menerima

informasi obat dari tenaga farmasi, berusia minimal 17 tahun agar mampu memahami isi kuesioner, serta bersedia mengisi kuesioner secara sukarela. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa setiap responden benar-benar relevan dengan konteks penelitian. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dan margin of error sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 75 orang. Namun, dari proses distribusi kuesioner, diperoleh total 73 responden yang memenuhi kriteria dan bersedia berpartisipasi secara penuh dalam penelitian ini.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur sejauh mana persepsi pelanggan terhadap aspek-aspek tersebut mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan informasi obat. Setiap item pertanyaan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin, di mana skor 1 berarti "Sangat Tidak Puas" dan skor 5 berarti "Sangat Puas". Skala ini dipilih karena mampu merepresentasikan variasi pendapat responden secara lebih luas dan dapat diolah secara statistik.

Adapun upaya sebelum digunakan secara luas dalam penelitian utama, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada sampel kecil. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki nilai korelasi antara 0,484 hingga 0,746, yang berarti semua item valid. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai alpha minimum 0,6 sebagai batas reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,904, sehingga kuesioner ini dinyatakan sangat reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Kuesioner disebarkan kepada responden dalam dua bentuk, yaitu secara luring (offline) menggunakan kertas HVS A4 (80 gram) dan secara daring (online)

menggunakan platform Google Form. Setiap responden terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta untuk mengisi lembar persetujuan (informed consent) sebelum menjawab pertanyaan. Peneliti memastikan bahwa pengisian dilakukan secara mandiri tanpa tekanan atau arahan yang dapat memengaruhi kejujuran responden dalam menjawab.

Setelah seluruh data terkumpul, proses analisis dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah pengolahan awal menggunakan Microsoft Excel 2019 untuk tabulasi data mentah dan pengecekan kesesuaian data. Tahap kedua adalah analisis statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0. Analisis yang dilakukan meliputi: statistik deskriptif untuk mengetahui rata-rata, nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi dari masing-masing dimensi; analisis frekuensi untuk mengelompokkan tingkat kepuasan ke dalam kategori tinggi atau rendah; dan analisis korelasi Pearson untuk menguji hubungan antara masing-masing dimensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Interpretasi data dilakukan secara objektif berdasarkan hasil olahan statistik tanpa modifikasi terhadap nilai asli responden. Seluruh rangkaian prosedur dalam penelitian ini telah dirancang sedemikian rupa agar dapat direplikasi di masa mendatang oleh peneliti lain yang memiliki tujuan serupa. Penjelasan yang detail pada setiap tahap bertujuan agar proses pelaksanaan penelitian dapat dipahami secara menyeluruh serta menjamin validitas dan keandalan hasil penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor tertinggi berada pada dimensi empati dengan nilai 17,63 dan standar deviasi 1,98. Sedangkan dimensi dengan skor rata-rata terendah adalah daya tanggap dengan nilai 8,64 dan standar deviasi 1,18. **Data tersebut disajikan dalam tabel 1 dan 2.**

Tabel 1. Deskripsi Statistik Dimensi Kepuasan Pelanggan

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Bukti Fisik (Tangible)	10,00	15,00	13,15	1,28
Kemampuan (Reliability)	9,00	15,00	13,19	1,48
Jaminan (Assurance)	12,00	20,00	17,43	1,77
Daya tanggap (Responsiveness)	6,00	10,00	8,64	1,18
Perhatian (Empathy)	12,00	20,00	17,63	1,98
Kepuasan pelanggan	52,00	80,00	7,05	5,92

Sumber: Data primer diolah, 2025

2. Kategori Kepuasan Pelanggan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas responden masih menilai pelayanan dalam kategori rendah, khususnya pada indikator bukti fisik dan keandalan, masing-masing dinilai rendah oleh 57,5% responden. Bahkan, secara keseluruhan, indikator kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa 37 responden (50,7%) menilai pelayanan pada kategori rendah, sedangkan 36 responden (49,3%) menilainya tinggi.

Tabel 2. Distribusi Kategori Tingkat Kepuasan Pelanggan

Indikator	Rendah	Tinggi
Bukti Fisik (Tangible)	42 (57,5%)	31 (42,5%)
Kemampuan (Reliability)	42 (57,5%)	31 (42,5%)
Jaminan (Assurance)	40 (54,8%)	33 (45,2%)
Daya tanggap (Responsiveness)	39 (53,4%)	34 (46,6%)
Perhatian (Empathy)	40 (54,8%)	33 (45,2%)
Kepuasan Pelanggan	37 (50,7%)	36 (49,3%)

Distribusi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan ekspektasi yang mereka miliki. Hal ini sejalan dengan teori [8] bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima.

3. Analisis Korelasi

Langkah selanjutnya dilakukan analisis korelasi Pearson untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki korelasi yang positif dan signifikan, dengan nilai korelasi

tertinggi terdapat pada dimensi keandalan ($r = 0,846$) dan terendah pada dimensi daya tanggap ($r = 0,554$).

Tabel 3. Korelasi Antar Dimensi dengan Kepuasan Pelanggan

Indikator	Rhitung	Signifikan
Bukti Fisik (Tangible)	0,699	0,000
Kemampuan (Reliability)	0,846	0,000
Jaminan (Assurance)	0,845	0,000
Daya tanggap (Responsiveness)	0,554	0,000
Perhatian (Empathy)	0,806	0,000

Temuan ini memperkuat hasil studi [11] yang menyatakan bahwa keandalan dalam pelayanan kefarmasian, termasuk ketepatan informasi dan konsistensi pelayanan, merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan pelanggan. Dimensi empati yang juga memiliki nilai korelasi tinggi menunjukkan bahwa sikap ramah dan perhatian tenaga farmasi berkontribusi besar terhadap persepsi positif pasien terhadap layanan.

4. Interpretasi dan Implikasi

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan informasi obat di Apotek Sumber Waras Salatiga telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Aspek empati dan jaminan sudah menunjukkan kualitas yang positif, tetapi perlu diimbangi dengan peningkatan responsivitas dan kualitas sarana fisik di apotek. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang konsisten dan menyeluruh bagi pasien. Perbandingan dengan penelitian terdahulu memperlihatkan konsistensi antara hasil penelitian ini dengan berbagai studi sebelumnya. Penelitian oleh [12] di beberapa apotek swasta juga menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kompetensi tenaga farmasi merupakan aspek utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi pengelola apotek untuk terus meningkatkan kompetensi SDM, memperbaiki sistem pelayanan, serta mengoptimalkan penyediaan informasi obat secara komunikatif dan personal.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati dan keandalan memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan informasi obat di apotek. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [11] yang menemukan bahwa perhatian petugas farmasi terhadap kebutuhan pasien serta

kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi secara jelas menjadi faktor utama pembentuk kepuasan. Empati, yang mencerminkan sikap peduli dan komunikasi interpersonal yang baik, dianggap pelanggan sebagai indikator kualitas layanan yang paling dirasakan secara langsung. Tingginya korelasi antara keandalan dan kepuasan pelanggan juga menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan pasien sangat menentukan persepsi positif terhadap pelayanan. Penelitian oleh [13] mendukung hal ini, di mana disebutkan bahwa pelanggan apotek menilai profesionalitas dan akurasi informasi sebagai aspek utama yang memengaruhi keputusan untuk kembali menggunakan layanan di tempat yang sama.

Di sisi lain, dimensi daya tanggap menunjukkan pengaruh yang relatif lebih rendah terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga farmasi memberikan pelayanan, masih terdapat kendala dalam kecepatan merespon pertanyaan atau kebutuhan informasi dari pasien. Studi oleh [14] mengemukakan bahwa keterlambatan dalam pemberian informasi dapat menurunkan kepercayaan dan menimbulkan persepsi bahwa petugas kurang sigap dalam melayani pasien. Penurunan pada aspek ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan waktu dan sumber daya manusia di apotek komunitas seperti Sumber Waras. Jika dibandingkan dengan literatur SERVQUAL yang dikembangkan oleh [8], lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti dapat menangkap kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan. Model SERVQUAL menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, perbedaan persepsi terhadap dimensi pelayanan tertentu seperti daya tanggap dapat menjadi indikator adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dan kenyataan yang mereka alami di lapangan.

Studi ini mengonfirmasi bahwa pelayanan kefarmasian bukan hanya berkaitan dengan penyerahan obat, tetapi juga tentang bagaimana tenaga farmasi membangun komunikasi, memberikan edukasi, dan menunjukkan sikap profesional kepada pasien. Hal ini diperkuat oleh temuan yang menyebutkan bahwa peran edukatif apoteker dalam memberikan informasi obat sangat memengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini serta temuan dari studi-studi sebelumnya, dapat

disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan informasi obat harus difokuskan pada penguatan kemampuan komunikasi tenaga farmasi, pelatihan keterampilan interpersonal, serta peningkatan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien. Evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan juga diperlukan untuk memastikan bahwa setiap dimensi kualitas layanan dapat terus diperbaiki secara berkelanjutan [15].

D. Simpulan

Penelitian ini telah mengkaji tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sumber Waras Salatiga dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada aspek empati dan keandalan. Kedua dimensi ini terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, dimensi daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih rendah, yang mengindikasikan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan informasi obat secara keseluruhan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan mutu layanan harus difokuskan pada penguatan komunikasi, keterampilan interpersonal, dan responsivitas tenaga farmasi. Penelitian ini juga menjawab tujuan dengan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pelanggan serta aspek-aspek pelayanan yang paling menentukan tingkat kepuasan.

Pustaka

- [1] T. Asmal, A., & Djafar, "Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo," *J. Farm. Kesehat.*, vol. 3(2), pp. 69–74, 2024.
- [2] T. Fadilah, R., & Wibowo, "Responsivitas pelayanan publik dan kepuasan pasien di Puskesmas: Studi kasus di Jawa Barat," *J. Adm. Publik*, vol. 11(3), 2022.
- [3] R. Pahlani, E., Suryandani, T., & Fadhlurrohman, "Peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat berdasarkan persepsi konsumen di Apotek K-24 Kiaracondong Bandung," *J. Farm. Komunitas*, 2022.
- [4] A. P. Restinia, M., Mustafidah, M., Adhamira, R., & Kinanti, "Hubungan sosiodemografi pasien dengan pengetahuan tentang pelayanan informasi obat menggunakan telefarmasi (e-Pharmacy)," *J. Farm. Digit.*, 2024.
- [5] J. K. Komunitas, "Analisis survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Riau," *J. Komunitas Kesehat.*, vol. 7(1), 2021.
- [6] I. T. Chandra, "Kualitas pelayanan apoteker di rumah sakit terhadap kepuasan pasien," *J. Farm. Galen. (Galenika J. Pharmacy)*, vol. 7(1), 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.22487/j24428744.2021.v7.i1.15217>
- [7] A. A. Rusnedy, R., Maulidya, A. I., & Shintia, "Kepuasan pasien terhadap perilaku apoteker dalam pemberian informasi obat di apotek X se-Kota Pekanbaru," *J. Pelayanan Kefarmasian*, 2024.
- [8] L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.07.005>
- [9] L. Nguyen, T., & Simkin, "A holistic approach to enhancing customer satisfaction through service quality dimensions," *J. Mark. Anal.*, vol. 10(1), 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1057/s41270-022-00122-8>
- [10] D. Mulyani, T., & Khosiatul, "Kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan informasi obat pada apotek rawat jalan RSI Ibnu Sina Bukittinggi," *J. Kefarmasian Akfarindo*, vol. 1(1), 2023.
- [11] M. D. Anggraini, R., & Setyawan, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan farmasi di rumah sakit," *J. Manaj. dan Pelayanan Kesehat.*, vol. 23(2), pp. 78–86, 2020.
- [12] D. Dewi, S. I., & Santoso, "Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan di apotek swasta," *J. Ilmu Farm. dan Farmakol.*, vol. 6(1), 2019.
- [13] A. R. Esadini, S. M. Utami, D. P. Sari, A. Utami, A. Utami, and M. E. Pranoto, "Studi Literatur: Formulasi Dan Uji Aktivitas Antioksidan Sediaan Krim Ekstrak Etanol Dari Berbagai Tanaman," *Pros. SENANTIAS Semin. Has. Penelit. dan PkM*, vol. 4, no. 1, pp. 839–848, 2023.

- [14] M. Hidayat, R., & Firdaus, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik swasta Jakarta,” *J. Ekon. dan Manaj.*, vol. 12(1), 2021.
- [15] T. Ekowati, “Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep tunai di apotek Kimia Farma Juanda Bogor,” *J. Pelayanan Kesehat.*, vol. 7(2), 2022.