



HUBUNGAN IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI APOTEK JEJARING APOTEK KELUARGA PROVINSI RIAU

RELATIONSHIP BETWEEN IMPLEMENTATION OF PHARMACY SERVICE STANDARDS AND PATIENT SATISFACTION IN KELUARGA PHARMACY NETWORK, RIAU PROVINCE

Hanifah Siti Aisyah^{1*}, Seftika Sari¹, Prasojo Pribadi²

¹Fakultas Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Pekanbaru

² Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang

ABSTRAK

Pendahuluan: Peningkatan jumlah apotek di Indonesia menuntut apoteker untuk menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) guna menjamin mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SPK dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan di Apotek Keluarga Provinsi Riau. **Metode:** Metode penelitian deskriptif non-eksperimental dengan desain *cross-sectional* digunakan dengan melibatkan 25 apoteker dan 110 pelanggan melalui metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan formulir ceklist untuk implementasi SPK dan kuesioner Servqual. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPK secara keseluruhan berada dalam kategori Baik (83%), meskipun Pelayanan Farmasi Klinik masih menjadi titik lemah. Sementara itu, tingkat kepuasan pelanggan pada lima dimensi *Servqual* berada pada kategori sangat puas (>90%). Analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara implementasi SPK dan kepuasan pelanggan ($p=0,065$; $r=0,176$). **Kesimpulan:** Implementasi SPK di Apotek Keluarga telah baik secara struktural, namun belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Upaya peningkatan pelayanan farmasi klinik, khususnya konseling dan monitoring terapi obat, diperlukan untuk memperkuat pendekatan patient-oriented care dalam meningkatkan kepuasan dan mutu pelayanan kefarmasian. Kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh pengalaman subjektif dan interaksi interpersonal dengan apoteker, seperti empati dan daya tanggap, daripada kepatuhan teknis terhadap standar operasional.

Kata Kunci: Apotek Jejaring, Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Introduction: The increasing number of pharmacies in Indonesia requires pharmacists to implement the Pharmaceutical Service Standards (PSS) to ensure service quality and public satisfaction. This research aims to analyze the implementation of PSS and its relationship with customer satisfaction at Apotek Keluarga in Riau Province. **Methods:** A descriptive non-experimental research method with a cross-sectional design was used, involving 25 pharmacists and 110 customers selected thru purposive sampling. Data was collected using a checklist form for the implementation of the PSS and a Servqual questionnaire. **Results:** The research findings indicate that the overall implementation of the PSS is in the Good category (83%), although Clinical Pharmacy Services remain a weak point. Meanwhile, customer satisfaction levels across the five Servqual dimensions are in the Very Satisfied category (>90%). Bivariate analysis showed no significant relationship between the implementation of PSS and customer satisfaction ($p=0.065$; $r=0.176$). **Conclusion:** The implementation of the PSS at Apotek Keluarga has been structurally sound, but has not yet significantly impacted customer satisfaction. Efforts to improve

clinical pharmacy services, particularly medication counselling and therapy monitoring, are needed to strengthen the patient-oriented care approach in order to enhance patient satisfaction and the quality of pharmaceutical services. Customer satisfaction is more influenced by subjective experiences and interpersonal interactions with pharmacists, such as empathy and responsiveness, than by technical adherence to operational standards.

Keywords: *Network Pharmacy, Implementation of Pharmaceutical Service Standards, Customer Satisfaction.*

Alamat Korespondensi:

Nama Penulis Korespondensi: Nama Institusi, Alamat Institusi. No. HP Penulis Korespondensi.

Alamat Email Penulis Korespondensi.

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Di dalamnya, apoteker memiliki tanggung jawab penuh untuk menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) sesuai dengan regulasi yang berlaku, guna menjamin mutu dan keamanan penggunaan obat oleh pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 menegaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan optimal, meningkatkan kualitas terapi, sekaligus menciptakan kepuasan pelanggan (1).

Meskipun demikian, implementasi SPK di lapangan belum sepenuhnya berjalan maksimal. Penelitian Latifah dkk. (2016) di Kota Magelang melaporkan

bahwa hanya 53% apoteker melakukan pengkajian resep dan 73% melaksanakan pelayanan informasi obat (2). Studi Parera dkk. (2021) di Kota Kupang juga menunjukkan bahwa penerapan SPK pada pengelolaan sediaan farmasi baru mencapai 66,1%, sedangkan pelayanan farmasi klinik hanya 41,4% (3).

Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, penelitian Fasirah dkk. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi kategori sangat baik (73%) berkorelasi dengan kepuasan pasien sebesar 63% (4). Faktor kompetensi apoteker, hubungan kerja dengan pemilik apotek, serta ketersediaan sarana juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (5) (6).

Apotek jejaring, seperti Apotek Keluarga di Provinsi Riau, memiliki karakteristik berbeda dari apotek mandiri karena dikelola secara terpusat dengan sistem manajemen yang seragam. Kondisi

ini memungkinkan penerapan standar pelayanan yang lebih konsisten di berbagai cabang, namun juga berpotensi menimbulkan variasi dalam kualitas interaksi klinis dengan pasien. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menilai implementasi standar pelayanan kefarmasian oleh apoteker serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan di apotek jejaring Apotek Keluarga Provinsi Riau.

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Juli 2025 di seluruh cabang Apotek Keluarga yang ada di Provinsi Riau.

Sampel

Sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah semua apotek jejaring Apotek Keluarga di Riau yaitu sebanyak 25 Apoteker Penanggung Jawab (APJ) dan sampel pelanggan Apotek yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Perhitungan sampel pelanggan menggunakan rumus *Lameshow*, maka diperoleh besaran jumlah sampel penelitian adalah 110 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *non-random (purposive sampling)*.

Tahapan Penelitian

Pengurusan izin dan kaji etik sebagai dasar untuk melakukan penelitian.

Selanjutnya dilakukan penelitian berupa pengamatan, pengambilan, dan pengumpulan data, dimana hasil data yang diperoleh akan dimasukkan ke dalam rekapan hasil penelitian untuk dilakukan analisa.

Pengumpulan data implementasi SPK dilakukan dengan menggunakan form ceklist dan pengumpulan data kepuasan pelanggan menggunakan model *Service Quality (Servqual)* dengan kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada responden di luar sampel penelitian. Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden ($n = 30$), dengan nilai r tabel sebesar 0,361. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Penelitian ini mendapatkan persetujuan kode etik dari Komite Etik Penelitian dengan nomor 004621/KEP/Univ.Abdurrah/2025. Seluruh responden memberikan persetujuan tertulis melalui *informed consent*, dan seluruh data dikumpulkan serta disimpan dalam bentuk anonim.

Analisa Data

Semua data yang dikumpulkan selama penelitian akan dilakukan analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik dari masing-masing variabel yang diukur. Setiap variabel dianalisis menggunakan

statistik deskriptif dalam bentuk persentase untuk melihat implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek. Data yang terkumpul dikelompokkan berdasarkan parameter PMK RI nomor 73 tahun 2016, kemudian dijumlahkan total tiap parameter jawaban.

Hasil form ceklist pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian diukur menggunakan skala *Guttman* untuk mendapat jawaban yang tegas terhadap permasalahan yang dipertanyakan. Jawaban “Ya” bernilai 1 diartikan melaksanakan atau mengimplementasikan sesuai standar pelayanan kefarmasian di apotek, dan “Tidak” berarti tidak melaksanakan bernilai 0. Kepuasan pelanggan diukur menggunakan skala *Likert* 1-5 dan dianalisis dengan cara membandingkan bobot kenyataan dan harapan berdasarkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian, melakukan evaluasi untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara implementasi SPK dengan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan software SPSS 26 dengan Uji *spearman's rho*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Apoteker

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data terkait karakteristik

apoteker di Apotek tempat penelitian. Karakteristik apoteker ini terdiri dari usia apoteker, lama bekerja, lama praktik, dan jumlah waktu berpraktek dalam sehari yang disajikan pada Tabel 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh Apoteker Penanggung Jawab (APJ) di Apotek Keluarga Provinsi Riau berada pada kategori usia dewasa awal (17–40 tahun). Kondisi ini menggambarkan bahwa tenaga farmasi yang berpraktik didominasi oleh generasi muda yang berada pada usia produktif, sehingga memiliki potensi besar dalam mendukung pelayanan kefarmasian yang adaptif dan inovatif (7). Studi Naima dkk. (2020) juga melaporkan bahwa mayoritas apoteker di Indonesia berada pada rentang usia yang sama, dan usia ini identik dengan produktivitas serta keterbukaan terhadap perkembangan teknologi (8). Lebih lanjut, penelitian tentang transformasi tenaga kerja di sektor kesehatan menunjukkan bahwa digitalisasi menuntut keterampilan adaptif dan kesiapan teknologi yang lebih besar, yang biasanya lebih mudah diterima oleh kelompok usia muda. Tenaga farmasi pada kategori usia ini memiliki potensi signifikan untuk mendukung pelayanan kefarmasian yang inovatif dan responsif terhadap perubahan teknologi (9). Oleh karena itu, dominasi generasi muda dalam

profesi apoteker dapat menjadi modal penting bagi peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan penerapan teknologi digital dalam sistem kesehatan Indonesia.

Dengan demikian, keadaan umur APJ yang didominasi oleh usia produktif bukan hanya mencerminkan potensi sumber daya manusia yang siap beradaptasi, tetapi juga memberikan peluang strategis untuk mempercepat transformasi digital dalam pelayanan kefarmasian, sejalan dengan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat di sektor kesehatan yang telah dilaporkan dalam studi sebelumnya.

Berdasarkan lama kerja, sebagian besar APJ memiliki pengalaman antara 1–5 tahun (88%), sedangkan yang bekerja lebih dari 6 tahun hanya 4%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun relatif baru, para apoteker sudah memiliki pengalaman yang cukup untuk memahami alur operasional apotek serta menerapkan SPK secara konsisten (10). Penelitian Jayanti dkk. (2021) juga menekankan bahwa periode kerja 1–5 tahun merupakan fase penting dalam pembentukan keterampilan manajerial dan pelayanan klinis (11).

Tabel 1. Karakteristik Apoteker

Karakteristik APJ	Jumlah (%)	
Usia		
Dewasa Awal (17 tahun - 40 tahun)	25	100
Dewasa Madya (41 tahun - 60 tahun)	0	0
Dewasa Lanjut (>60 tahun)	0	0
Lama Bekerja		
<1 tahun	2	8
1-5 tahun	22	88
6-10 tahun	1	4
>10 tahun	0	0
Lama Berpraktik (seminggu)		
1-3 hari	0	0
3-5 hari	0	0
6-7 hari	25	100
Lama Waktu Kerja (sehari)		
< 4 jam	0	0
4-6 jam	0	0
6-8 jam	25	100
>8 jam	0	0%

Dari segi kehadiran praktik, seluruh APJ bekerja penuh waktu dengan frekuensi 6–7 hari per minggu dan durasi 6–8 jam per hari. Pola kerja penuh waktu ini menandakan adanya komitmen tinggi dalam menjaga konsistensi pelayanan, sekaligus menjadi salah satu keunggulan manajemen apotek jejaring dibandingkan apotek mandiri, dimana apotek jejaring sudah memiliki SOP terkait jadwal kehadiran dan jam kerja.

Praktik intensif ini hanya saja berpotensi menimbulkan kelelahan (*burnout*) apabila tidak diimbangi dengan pengaturan beban kerja yang baik (12). Temuan ini sejalan dengan Hanggara (2017) yang menyebutkan bahwa durasi kerja apoteker berpengaruh terhadap kualitas interaksi dengan pasien, di mana jam kerja yang terukur dapat menjaga mutu pelayanan tanpa mengurangi kesejahteraan tenaga farmasi (13).

Secara keseluruhan, karakteristik apoteker di Apotek Keluarga Provinsi Riau menunjukkan profil yang kuat dari sisi usia produktif, pengalaman yang memadai, serta kehadiran penuh waktu. Kombinasi faktor-faktor ini menjadi modal penting dalam meningkatkan mutu pelayanan, menjaga kepuasan pelanggan, serta memperkuat citra apotek jejaring sebagai penyedia layanan farmasi yang profesional dan berkesinambungan.

Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) di Apotek Keluarga Provinsi Riau secara keseluruhan termasuk kategori baik dengan capaian rata-rata 83%. Namun, jika ditinjau per aspek, terdapat perbedaan capaian yang cukup mencolok.

Tabel 2. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Tiap Apotek

Kode Apotek	Persentase (%)					Kategori
	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alkes, dan BMHP	Pelayanan Farmasi Klinik	Sarana dan Prasarana	SDM	Rata-Rata	
AK1	96	70	100	80	86	Baik
AK2	91	60	100	80	83	Baik
AK3	91	68	100	80	85	Baik
AK4	91	64	100	80	84	Baik

AK5	96	62	100	80	84	Baik
AK6	96	57	100	80	83	Baik
AK7	91	68	100	80	85	Baik
AK9	91	70	100	80	85	Baik
AK11	91	60	100	80	83	Baik
AK12	96	64	100	80	85	Baik
AK13	96	64	100	80	85	Baik
AK14	87	64	100	80	83	Baik
AK15	87	66	100	80	83	Baik
AK17	91	66	100	80	84	Baik
AK18	91	66	100	80	84	Baik
AK19	91	57	100	80	82	Baik
AK20	87	70	100	80	84	Baik
AK22	87	58	100	80	81	Baik
AK23	91	62	100	80	83	Baik
AK24	87	64	100	80	83	Baik
AK25	87	57	100	80	81	Baik
AK26	83	70	100	80	83	Baik
AK27	83	58	100	80	80	Baik
AK28	83	64	100	80	82	Baik
AK29	91	62	100	80	83	Baik
Rata-rata	90%	64%	100%	80%	83%	Baik

Pada aspek pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, capaian implementasi mencapai 90% (kategori baik). Hampir semua cabang apotek telah melaksanakan perencanaan, penyimpanan, pencatatan, dan pelaporan dengan baik, meskipun pada sub-aspek pengadaan dan pengendalian masih ditemukan keterbatasan. Keterlambatan distribusi obat dari Pedagang Besar Farmasi (PBF) menjadi kendala utama, sehingga berisiko menyebabkan *stock out*. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kelemahan dalam sistem pengadaan dan distribusi

sering berdampak pada ketidakefektifan manajemen persediaan di apotek (14)(15).

Aspek pelayanan farmasi klinik memperoleh capaian terendah yaitu 64% (kategori baik). Layanan yang sudah berjalan optimal adalah pengkajian resep (91%), dispensing (100%), dan pelayanan informasi obat (91%). Namun, layanan konseling hanya mencapai 85%, sedangkan pelayanan *home pharmacy care*, pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO) belum dilaksanakan sama sekali (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan klinik yang berorientasi pada pasien masih menjadi tantangan di apotek jejaring.

Pada aspek sarana dan prasarana, seluruh cabang apotek telah memenuhi standar 100% (kategori sangat baik). Ketersediaan ruang pelayanan, ruang konseling, penyimpanan, serta fasilitas penunjang lainnya sudah sesuai ketentuan. Hal ini memperlihatkan keunggulan apotek jejaring dibanding apotek mandiri, karena adanya standarisasi manajemen yang seragam di seluruh cabang. Sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan (16).

Sementara itu, aspek sumber daya manusia (SDM) mencapai 80% (kategori sangat baik). Seluruh apotek telah memenuhi persyaratan administrasi dan kompetensi apoteker, meskipun masih ditemukan kelemahan pada kepatuhan penggunaan atribut praktik (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara kualitas SDM cukup memadai, tetapi aspek disiplin kecil seperti penggunaan atribut perlu ditingkatkan. Studi sebelumnya menegaskan bahwa kompetensi dan profesionalisme SDM farmasi merupakan faktor fundamental dalam implementasi SPK, di samping ketersediaan sarana (17)(18).

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa Apotek Keluarga telah mampu menerapkan SPK dengan baik, terutama pada aspek manajerial dan struktural. Namun, aspek pelayanan klinik masih menjadi titik lemah yang perlu ditingkatkan. Pendekatan *patient-oriented care* melalui edukasi, konseling, dan pemantauan terapi obat harus diperkuat agar standar pelayanan tidak hanya terpenuhi dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi klinis yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Karakteristik Demografi Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Apotek adalah perempuan (56%) dan berada pada usia dewasa awal 17–40 tahun (78%). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa perempuan lebih sering berinteraksi dengan fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki, baik untuk kebutuhan sendiri maupun keluarga (19).

Pada fase dewasa awal, masyarakat cenderung lebih aktif dalam mencari pelayanan kesehatan yang cepat, terjangkau, dan sesuai kebutuhan (20).

Tabel 3. Karakteristik Pelanggan

Karakteristik Pelanggan	Jumlah (n=110)	%
Jenis Kelamin		

Laki-Laki	48	43,6
Perempuan	62	56,4
Usia		
Dewasa Awal (17 - 40 tahun)	86	78,2
Dewasa Madya (41 - 60 tahun)	23	20,9
Dewasa Lanjut (>60 tahun)	1	0,9
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	0	0,0
Pendidikan Dasar (SD-SMP)	2	1,8
Pendidikan Menengah (SMA/SMK)	62	56,4
Pendidikan Tinggi (D3, S1, S2, S3)	46	41,8
Pekerjaan		
PNS	8	7,3
Pensiunan	1	0,9
IRT	23	20,9
Buruh/Tani	2	1,8
TNI/Polri	0	0,0
Wiraswasta	41	37,3
Lainnya	35	31,8
Pendapatan		
≤ 3.508.776	65	59,1
> 3.508.776	45	40,9
Frekuensi Kunjungan		
Pertama Kali	7	6,4
2-5 Kali	18	16,4
>5 Kali	85	77,3

Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah (56%) dan pendidikan tinggi (42%). Tingkat pendidikan yang relatif baik berkontribusi terhadap meningkatnya pemahaman responden mengenai pentingnya pelayanan kefarmasian dan keterlibatan mereka dalam proses pengobatan. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih baik terhadap pelayanan kefarmasian (21).

Berdasarkan pekerjaan, mayoritas pelanggan adalah wiraswasta (37%) dan ibu rumah tangga (21%). Hal ini

mencerminkan bahwa apotek tidak hanya menjadi tempat memperoleh obat, tetapi juga sebagai sarana konsultasi kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam⁴. Selain itu, dari segi pendapatan, lebih dari separuh responden (59%) memiliki pendapatan ≤ UMP Provinsi Riau. Kondisi ini menggambarkan bahwa apotek jejaring seperti Apotek Keluarga berperan penting dalam menyediakan pelayanan farmasi yang terjangkau bagi kelompok masyarakat dengan daya beli menengah ke bawah (23).

Dari frekuensi kunjungan, sebagian besar responden (77%) telah berkunjung lebih dari lima kali, yang menandakan adanya loyalitas pelanggan. Tingginya frekuensi kunjungan dapat diartikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga memilih untuk kembali menggunakan jasa apotek jejaring secara berulang. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian ulang dan loyalitas konsumen (24).

Secara keseluruhan, profil pelanggan Apotek Keluarga menunjukkan dominasi usia produktif, tingkat pendidikan menengah–tinggi, serta frekuensi kunjungan yang tinggi. Faktor-faktor ini menjadi indikasi positif bahwa pelayanan kefarmasian di apotek jejaring telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, meskipun aspek keterjangkauan harga dan kualitas interaksi tetap perlu diperhatikan untuk mempertahankan tingkat kepuasan dan loyalitas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden di luar sampel penelitian. Berdasarkan nilai r tabel (0,361), seluruh 23 butir pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki r hitung

$> r$ tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,91 untuk bagian harapan dan 0,97 untuk bagian kenyataan, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen yang sangat baik ($\alpha > 0,60$). Penelitian ini belum melibatkan analisis Rasch maupun uji pilot tambahan, sehingga evaluasi instrumen terbatas pada uji validitas dan reliabilitas konvensional.

Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan jejaring Apotek Keluarga Provinsi Riau berada pada kategori sangat puas di semua dimensi *Servqual*, dengan nilai rata-rata $>90\%$. Dimensi empati memperoleh skor tertinggi (95,93%), diikuti oleh daya tanggap (94,70%), jaminan (93,84%), keandalan (93,54%), dan bukti fisik (90,35%). Hal ini menggambarkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan apotek, terutama pada aspek perhatian personal dan kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan layanan yang tanggap serta meyakinkan.

Meskipun seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas, analisis gap menunjukkan adanya selisih negatif kecil antara harapan dan kenyataan, terutama pada dimensi bukti fisik ($-0,43$). Meskipun fasilitas fisik seperti ruang

konseling dan sarana pelayanan sudah memadai, masih ada harapan pelanggan yang belum sepenuhnya terpenuhi, misalnya terkait kenyamanan ruang tunggu atau kejelasan identitas petugas.

Aspek fisik apotek menjadi salah satu penentu kepuasan yang paling mudah diamati pelanggan, sehingga sering kali menjadi faktor pembanding dengan apotek lain (21).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Tiap Apotek

Kode Apotek	ASC (%)	Kategori
AK1	104	Sangat Puas
AK2	91	Sangat Puas
AK3	97	Sangat Puas
AK4	88	Puas
AK5	88	Puas
AK6	93	Sangat Puas
AK7	100	Sangat Puas
AK9	99	Sangat Puas
AK11	97	Sangat Puas
AK12	102	Sangat Puas
AK13	94	Sangat Puas
AK14	91	Sangat Puas
AK15	95	Sangat Puas
AK17	92	Sangat Puas
AK18	86	Puas
AK19	84	Puas
AK20	90	Puas
AK22	91	Sangat Puas
AK23	83	Puas
AK24	77	Cukup Puas
AK25	90	Puas
AK26	96	Sangat Puas
AK27	107	Sangat Puas
AK28	98	Sangat Puas
AK29	108	Sangat Puas
Rata-rata	93	Sangat Puas

Dimensi *reliability* dan *assurance* yang masing-masing mencerminkan keandalan serta jaminan tenaga farmasi memperoleh nilai tinggi (>93%). Hal ini menunjukkan bahwa apoteker dinilai mampu memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan menumbuhkan rasa

percaya pasien. Kepercayaan pasien meningkat ketika informasi obat diberikan secara jelas dan pelayanan dilakukan sesuai harapan pasien (4).

Dimensi *responsiveness* dan *empathy* yang memperoleh skor tertinggi menegaskan bahwa kualitas interaksi

personal antara apoteker dan pasien sangat dihargai pelanggan. Kesigapan dalam melayani, memberikan perhatian khusus, serta tidak membedakan pasien menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan. Empati dan sikap ramah apoteker berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan di apotek (19).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Keluarga telah mampu menciptakan kepuasan yang tinggi pada pelanggan. Namun, aspek tangible masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas fisik dan konsistensi penggunaan atribut tenaga farmasi, agar pelayanan tidak hanya unggul dari sisi interaksi tetapi juga dari sisi penampilan dan sarana pendukung.

Hubungan Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa secara umum implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan ($p=0,259$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh

sejauh mana apotek memenuhi standar teknis pelayanan, melainkan juga oleh faktor interaksi personal dan pengalaman subjektif pasien. Kepuasan pelanggan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, empati, dan sikap apoteker dibandingkan aspek struktural pelayanan (6). Meskipun secara total tidak signifikan, analisis per aspek memperlihatkan hasil menarik. Aspek sarana dan prasarana menunjukkan hubungan negatif signifikan dengan kepuasan. Ketersediaan fasilitas yang lengkap tidak selalu menjamin kepuasan pelanggan, bahkan dapat menimbulkan ekspektasi yang lebih tinggi yang berpotensi tidak seluruhnya terpenuhi. Persepsi pelanggan terhadap kenyamanan fasilitas sering kali bersifat relatif, dipengaruhi oleh preferensi individu dan pengalaman di fasilitas kesehatan lain (24).

Selain itu, ditemukan hubungan negatif signifikan antara total implementasi SPK dengan kepuasan pelanggan. Hasil ini menegaskan bahwa kepatuhan struktural terhadap standar tidak secara langsung berkorelasi positif dengan pengalaman pasien. Keberhasilan penerapan standar pelayanan farmasi lebih bermakna apabila diimbangi dengan peningkatan aspek klinis, keterampilan komunikasi interpersonal apoteker secara

signifikan meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan (25).

Dari sisi karakteristik apoteker, usia produktif dan kehadiran penuh waktu mendukung konsistensi implementasi

SPK, namun belum terbukti meningkatkan kepuasan secara signifikan. Hal ini diduga karena peran apoteker lebih banyak berfokus pada tugas administratif dan teknis dibandingkan interaksi klinis.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pelanggan di Apotek Keluarga

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap Score	ASC (%)	Interpretasi
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,43	4,00	-0,43	90,35	Sangat Puas
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,53	4,24	-0,29	93,54	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,50	4,26	-0,24	94,70	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,54	4,26	-0,28	93,84	Sangat Puas
Empati (<i>Emphaty</i>)	4,58	4,39	-0,19	95,93	Sangat Puas

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pelanggan di Apotek Keluarga

Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian		Kepuasan Pelanggan	Interpretasi
<i>Spearman's rho</i>	Correlation Coefficient	1,000	Tidak terdapat hubungan
	Sig (2-tailed)	0	
	N	25	

Keterbatasan waktu apoteker dalam memberikan konseling berdampak pada rendahnya kontribusi mereka terhadap kepuasan pasien (26).

Sementara itu, karakteristik pelanggan seperti pendidikan menengah–tinggi dan frekuensi kunjungan tinggi justru berperan sebagai faktor yang mendukung kepuasan. Pelanggan dengan pendidikan yang lebih baik cenderung memiliki pemahaman lebih tinggi mengenai manfaat layanan farmasi, sehingga mampu menilai pelayanan secara

lebih positif. Tingkat pendidikan dan pengalaman kunjungan berulang merupakan prediktor penting dari loyalitas pelanggan apotek (19).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan lebih ditentukan oleh aspek interaksi langsung, komunikasi, dan pelayanan klinis dibandingkan kepatuhan administratif terhadap standar. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sebaiknya diarahkan pada penguatan *patient-oriented care* melalui

konseling, monitoring terapi obat, dan edukasi kesehatan, bukan hanya pada pemenuhan standar teknis semata.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) di Apotek Keluarga Provinsi Riau secara umum berada pada kategori baik, dengan capaian tertinggi pada aspek sarana dan prasarana serta pengelolaan sediaan farmasi, sedangkan pelayanan farmasi klinik masih relatif rendah. Di sisi lain, tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas pada semua dimensi *Servqual*, terutama pada dimensi empati dan *responsiveness*, meskipun masih terdapat gap negatif antara kenyataan dan harapan.

Hasil analisis bivariat memperlihatkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara implementasi SPK dengan kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan lebih banyak ditentukan oleh kualitas interaksi personal dan pelayanan klinis dibandingkan kepatuhan terhadap standar teknis semata, sehingga penguatan pelayanan farmasi klinik dan pendekatan yang berorientasi pada pasien perlu menjadi prioritas perbaikan di apotek jejaring.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih diucapkan kepada dosen pembimbing, apoteker dan semua pelanggan di Apotek Keluarga Provinsi Riau serta semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016.
2. Latifah E, Pribadi P, Yuliasuti F. Penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. 2016;2(1):11-7.
3. Parera MM, Yasin NM, Kristina SA. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Kupang. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*. 2021;11(3):185-200.
4. Fasirah N, Umar Z, Mardahlia D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Media Informatika*. 2024 Aug 4;5(3):100-7.
5. Oktaviona FG. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso (*Doctoral dissertation*, Universitas dr. SOEBANDI). 2024.
6. Fajarini H. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*.

- 2018 Jun 1;7(2):260-9.
7. Maziyya AA, Qoryatul Islam NR, Nisa H. Hubungan Beban Kerja, Work-Family Conflict, dan Stres Kerja pada Pekerja di Wilayah Pulau Jawa Saat Pandemi COVID-19 di Tahun 2020. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*. 2021;31(4):337-46.
8. Naima FU, Sukorini AI, Hermansyah A. Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat Aktivitas Apoteker di Media Sosial dalam Menunjang Praktik Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 2021 Apr 9;7(55):55-62.
9. Prastiyo A, Hati AK. Pelatihan digitalisasi farmasi Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) PC Kota Salatiga. Abdi Makarti. 2024 Oct 30;3(2):111-21.
10. Sari DP, Abidin Z. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Di Wilayah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur. 2024. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*. 2025 Apr 9;8(2):102-11.
11. Jayanti KN, Dewi KT. Dampak Masa Kerja, Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen & Bisnis, Akuntansi*. 2021 Jun 30;1(2):75-84.
12. Mutiasari D, Arifin S, Baboe D. Analisis hubungan lama jam kerja dengan burnout pada perawat RSUD Palangka Raya Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Kedokteran Universitas Palangka Raya*. 2023 Apr 16;11(1).
13. Hanggara RS, Gibran NC, Kusuma AM, Galistiani GF. Pengaruh keberadaan apoteker terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas wilayah kabupaten banyumas. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 2017 Feb 28:67-76.
14. Nasihardani D, Sukwadi R, Hidayat TP, Pujiyanto H. Analisis Keterlambatan Proses Pengadaan Obat Kardiovaskular Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*.;20(2):85-94.
15. Angraini D, Novitri A, Irawan B. Analisis Faktor Penyebab Stock Out Obat di Gudang Farmasi RSI Ibnu Sina Padang. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. 2025 Jan 25;4(1):307-21.
16. Saputra H, Perrianty F. Pengaruh Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Terhadap Beberapa Apotek di Kota Jambi. *PHARMACON JURNAL*. 2024 Aug 8;1(2):49-54.
17. Syahrial A, Kumala S, Sarnianto P, Hersunaryati Y. Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Farmasi Di RS Amira Purwakarta. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022 Jan 20;7(1):25-43.
18. Ikatan Apoteker Indonesia. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia (SKAI) Tahun 2016. Jakarta: Ikatan Apoteker Indonesia; 2016.
19. Helni H. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora*. 2015;17(2):43493.
20. Velies DS, Octavius GS, Sherly S, Riannie C, Sungono V, Agung FH. Healthcare Seeking Behaviour in Medical and Non-Medical Students: A Comparative Cross-Sectional Study in Tangerang Indonesia. *Health Science Journal of Indonesia*. 2023 Dec 31;14(2).
21. Desiana G, Salam MR, Rahmat N.

- Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *Journal Pelita Sains Kesehatan*. 2023 Apr 1;3(2):54-66.
22. Abdul Hafiz, Ma'aruf JJ, Utami S. *The effect of product diversity, price, service quality, and location on repurchase intention mediated by pharmacy customer satisfaction. International Journal of Research and Scientific Innovation (IJRSI)*. 2024;11(9):1331-41.
23. Dysyandi W, Sumaryono W, Widyastuti S, Lesmana H. Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*. 2019 Oct 1;3(1):1-8.
24. Hidayah AN, Muchlis N, Abdulllah R. Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*. 2021 Jun 1;2(1):55-68.
25. Irshan M, Wahyuningsih S. The Influence of Pharmacists Communication Skills in Pharmaceutical Services on the Level of Trust, Satisfaction and Patient Loyalty. *Jurnal Sains dan Teknologi Farmasi Indonesia*. 2025 Apr 21;14(1):26-34.