

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN

Imroatul Islamiyah¹, Richa Yuswantina^{*2}

Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo

Jl. Diponegoro No.186, Ngablak, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah (50512)

Email: richayuswantina@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga. Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikategorikan non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan nilai indeks kepuasan pasien.

Hasil : Pada tingkat gambaran mengenai kepuasan pasien pada apotek k-24 Gubug menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu pada dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebanyak 99,5 %, dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata 99,98%, dimensi jaminan mendapatkan 99,35%, dimensi perhatian mendapatkan rata-rata 98,8%, dan pada dimensi bukti fisik mendapatkan 99,25%.

Kesimpulan : Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang di berikan dalam pelayanan di apotek k-24 gubug sangat baik dan tinggi yaitu memiliki rata-rata nilai keseluruhan sebesar (99,35%) .

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Dimensi Kepuasan

ABSTRAK

Background : *The pharmacy is a place for pharmacy services and as a place for pharmacy practice by pharmacists. In carrying out pharmaceutical work, pharmacists are required to practice pharmaceutical service standards aimed at improving the quality of pharmaceutical services, ensuring legal certainty for pharmaceutical staff, and protecting patients and residents from irrational drug use in the context of the safety of patients or residents. The purpose of this study is this study aims to determine how the description of the level of patient satisfaction at Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency.*

Method : *This study uses a quantitative descriptive method which is categorized as non-experimental in the form of quantitative analytical research. The population of this research is the patient of Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency using accidental sampling technique. Data analysis used the calculation of the patient satisfaction index value.*

Results : *At the level of the description of patient satisfaction at the k-24 pharmacy Gubug using 5 dimensions of satisfaction, namely the reliability dimension gets an average of 99.5%, the responsiveness dimension gets an average of 99.98%, the*

assurance dimension gets 99.35%, the attention dimension gets an average of 98.8%, and on the dimensions of physical evidence get 99.25%.

Conclusion : *The results obtained indicate that the level of satisfaction provided in the service at the pharmacy k-24 hut is very good and high, which has an overall average value of (99.35%).*

Keywords : *Pharmacy, Patient Satisfaction, Dimensions of Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga (Yuniar, 2016)

Mutu pelayanan merupakan salah satu aspek yang berarti dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Evaluasi terhadap mutu pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara raga, namun pula terhadap perilaku, pengetahuan serta keterampilan petugas dalam membagikan pelayanan, komunikasi, data, sopan santun, waktu yang diberikan, paham serta tersedianya fasilitas dan sarana yang mencukupi (Suryoputro *et al.*, 2017).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman untuk tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi serta pelayanan farmasi klinik (Susyanty *et al.*, 2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif yang dikategorikan dalam penelitian non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan dengan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Dalam pelayanan apotek pada saat itu sudah mengalami perpindahan *orientasi* dari *drug oriented* kepada *patient oriented*, ataupun yang lebih diketahui dengan *Pharmaceutical Care*. Pelayanan kefarmasian semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*), pada saat ini yang di hadapi pergantian jadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup penderita (Fajarini, 2018).

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan (Dianita & Latifah, 2017).

memberikan kusioner pada 100 responden. Data diperoleh dengan penyebaran kusioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

Sampel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yaitu pembeli/pasien yang datang untuk membeli obat, pasien yang mau menjadi responden, pasien yang mampu berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik. Hasil uji validitas terhadap 30 responden dari 20 soal dan semua

pertanyaan kuisioner dinyatakan valid semua karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* >0,30. Hasil uji *Cronbach alpha* sebesar 0,925 artinya semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien/pembeli di Apotek K-24 Gubug adalah reliabel.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Usia

No	Jenis kelamin	F	%
1	15-30 thn	32	32 %
2	30-60 thn	68	68 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan hasil penelitian, pasien yang pembeli/berkunjung di Apotek K-24 gubug di fasilitas

pelayanan kefarmasian didominasi oleh usia 30-60 tahun sebanyak 68 orang (68%).

Tabel.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

No	Usia	F	%
1	Pria	47	26 %
2	Wanita	53	74 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden sebagian besar yang berjenis kelamin

wanita yaitu sebesar 53 responden (53%).

Tabel. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	N	%
1	SD	30	30 %
2	SMP	20	20 %
3	SMA	41	41 %
4	SARJANA	9	9%
5	DIPLOMA	0	0 %
6	LAINNYA	0	0 %
Jumlah		100	100 %

Pada tabel tersebut menunjukkan dari 100 responden penelitian, sebagian besar memiliki

pendidikan jenjang SMA sebanyak 41 orang (41%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	F	%
1	PNS	5	5%
2	WIRASWASTA	30	30 %
3	IRT (Ibu Rumah Tangga)	26	26 %
4	PEGAWAI	20	20 %
5	SWASTA	5	5 %
6	LAINNYA	14	14 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 100 responden penelitian, sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebesar 30% (30 responden).

2. Analisis Kepuasan Pasien

Tabel. 2.1 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan (*reliability*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Pelayanan yang di berikan mudah tidak berbelit-belit.	98,6	Tinggi
2.	Waktu tunggu yang diberikan cepat.	100	Tinggi
3.	Penyerahan yang diberikan selalu teratur dan sesuai dengan antrian.	99,8	Tinggi
4.	Obat yang ingin dibeli pasien selalu ada.	99,6	Tinggi
Rata - Rata		99,5	Tinggi

Berdasarkan hasil pada tabel tersebut di Apotek K-24 Gubug pada dimensi kehandalan didapatkan nilai tingkat kepuasan sebesar 99,5%

Tabel 2.2 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas sangat meyakinkan	100	Tinggi
2.	Obat yang diberikan petugas ke pasien selalu dengan keluhan pasien	99,6	Tinggi
3.	Obat yang diserahkan dalam kondisi baik	98,8	Tinggi
4.	Petugas selalu menyiapkan dengan benar.	99	Tinggi
Rata - Rata		99,35	Tinggi

Berdasarkan hasil pada tabel tersebut di Apotek K-24 Gubug pada dimensi ketanggapan didapatkan nilai tingkat kepuasan sebesar 99,35%.

Tabel 2.3 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Petugas tanggap ketika ada pasien yang datang dan petugas selalu tanggap akan keluhan pasien	99,8	Tinggi
2.	Petugas selalu di instalasi farmasi saat jam kerja.	100	Tinggi
3.	Petugas selalu siap mengambilkan dan menyiapkan obat pasien	100	Tinggi
4.	Petugas selalu siap mengambilkan dan menyiapkan obat pasien	99,6	Tinggi
Rata - Rata		99,85	Tinggi

Berdasarkan hasil pada tabel dimensi kepuasan didapatkan nilai tersebut di Apotek K-24 Gubug pada tingkat kepuasan sebesar 99,85%.

Tabel 2.4 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Perhatian (*empathy*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Petugas memberikan pelayanan ke pasien sangat ramah dan petugas selalu mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan.	98,8	Tinggi
2.	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang sopan dan dapat di mengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi.	99,4	Tinggi
3.	Waktu konseling atau swamedikasi petugas ramah ke pasien	98,6	Tinggi
4.	Petugas bersedian dalam menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan sopan.	99,4	Tinggi
Rata - Rata		98,8	Tinggi

Berdasarkan hasil pada tabel dimensi kepuasan didapatkan nilai tersebut di Apotek K-24 Gubug pada tingkat kepuasan sebesar 98,8%.

Tabel 2.5 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Ruang selalu dalam keadaan bersih	98,4	Tinggi
2.	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih	99,4	Tinggi
3.	Tempat apotek yang selalu bersih dan terdapat fasilitas seperti leaflet, poster	99,6	Tinggi
4.	Ruang tunggu ada kursi yang cukup luas dan nyaman dalam menunggu pelayanan	99,6	Tinggi
Rata - Rata		99,25	Tinggi

Berdasarkan hasil pada tabel dimensi kepuasan didapatkan nilai tersebut di Apotek K-24 Gubug pada tingkat kepuasan sebesar 99,25%.

PEMBAHASAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien di Apotek K-24 Gubug digambarkan dalam kelima dimensi sebagai berikut, pada dimensi kehandalan pada pertanyaan pertama yaitu pelayanan yang diberikan mudah tidak berbelit-belit rata-rata nilai indeks 98,6% masuk dalam kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu Waktu tunggu yang diberikan cepat memiliki rata-rata nilai indeks 100% (tinggi). Pada pertanyaan ketiga yaitu penyerahan yang diberikan selalu teratur dan sesuai dengan antrian mempunyai rata-rata dengan nilai indeks 99,8% (tinggi). Pada pertanyaan ke empat yaitu Obat yang ingin dibeli pasien selalu ada mempunyai rata-rata nilai indeks 99,6% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter kehandalan adalah 99,5% dengan indeks kepuasan tinggi. Hal ini menunjukkan pada dimensi kehandalan berjalan dengan baik dan hal ini juga membuat pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Apotek K-24 Gubug tersebut, dan hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan pada (Lontaan *et al.*, 2019) bahwa dari dimensi kehandalan responden mengatakan sangat puas dengan pelayanan yang di berikan bahwa pada dimensi kehandalan mengenai pelayanan yang di berikan sangat puas tapi juga masih ada beberapa pasien/pengunjung di apotek yang menjawab kurang begitu puas.

Berdasarkan hasil pada tabel dimensi ketanggapan di Apotek K-24 Gubug pada pertanyaan pertama yaitu petugas tanggap ketika ada pasien yang datang dan petugas selalu tanggap akan keluhan pasien dengan nilai indeks 99,8% (tinggi). Pada pertanyaan kedua yaitu petugas selalu di instalasi farmasi saat jam kerja dengan rata-rata nilai indeks 100% (tinggi). Pada pertanyaan ketiga yaitu petugas selalu siap mengambilkan dan menyiapkan obat pasien memiliki rata-rata nilai indeks 100% termasuk dalam kategori sedang. Pada pertanyaan ke empat yaitu

petugas saat menyerahkan obat selalu memberikan cara pakai, dosis pemakaian obat, interaksi obat, dan efek samping obat. rata-rata nilai indeks 99,6% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 99,85% dengan kepuasan kategori tinggi. Pada dimensi ketanggapan mengenai pertanyaan yang di berikan apabila ada pertanyaan kuisioner yang tidak di mengerti oleh responden peneliti membantu dalam pengisian dan menjelaskan mengenai maksud dan tujuan dalam kuisioner tersebut. Hal ini menunjukkan pada dimensi ketanggapan berjalan dengan sangat baik dan merasa sangat puas dalam pelayanan yang di berikan petugas farmasi kepada pasien yang datang untuk membeli di Apotek K-24 Gubug tersebut. Berdasarkan penelitian menurut (Ismaya, 2020) tenaga kefarmasian mampu melayani dan berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Pada dimensi jaminan pada pertanyaan pertama yaitu penampilan, sikap dan pengetahuan petugas sangat meyakinkan mempunyai nilai indeks pada pertanyaan pertama 100% (tinggi). Pertanyaan kedua yaitu dengan nilai indeks pada pertanyaan kedua yaitu obat yang diberikan petugas ke pasien selalu dengan keluhan pasien sebesar 99,6% (tinggi). Pertanyaan ketiga yaitu obat yang diserahkan dalam kondisi baik memiliki nilai indeks pada pertanyaan ketiga yaitu 98,8% (tinggi). Pertanyaan ke empat yaitu petugas selalu menyiapkan dengan benar mendapatkan nilai indeks 99% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 99,35% dengan kategori rentang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan berjalan dengan baik dan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan dan penampilan serta sikap yang diberikan petugas kepada pasien atau pengunjung Apotek K-24 Gubug. Berdasarkan penelitian (Yuniar, 2016) menunjukkan kompetensi dalam

menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan dalam diri kita dan ketersediaan obat yang ada di apotek.

Berdasarkan hasil pada dimensi perhatian pada pertanyaan pertama yaitu petugas memberikan pelayanan ke pasien sangat ramah dan petugas selalu mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan pada pertanyaan pertama ini memiliki nilai indeks 98,8% yang termasuk pada kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu petugas farmasi menggunakan bahasa yang sopan dan dapat di mengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi memiliki nilai indeks 99,4% yang termasuk pada kategori tinggi. Pertanyaan ketiga yaitu waktu konseling atau swamedikasi petugas ramah ke pasien memiliki nilai indeks 98,6% dengan kategori tinggi, Pertanyaan ke empat yaitu Petugas bersedia dalam menjawab memiliki nilai indeks 99,4% dengan kategori tinggi. Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi perhatian (*emphaty*) sebesar 98,8% dengan kategori *tinggi*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi perhatian (empati) pada apotek k-24 gubug baik dan semua pasien sangat puas mendapatkan pelayanan dan merasa di perhatikan dengan baik oleh petugas apotek, menurut (PERMENKES RI nomer 43 tahun 2019,) bahwa

dalam pelayanan kefarmasian mengenai empati sangat penting dalam melaukan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil pada dimensi bukti fisik tersebut di Apotek K-24 Gubug pada pertanyaan pertama yaitu ruang tunggu selalu dalam keadaan bersih terdapat nilai indeks 98,4% yang termasuk kedalam kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu penampilan petugas selalu rapi dan bersih nilai indeks pada pertanyaan ini 99,4% (tinggi). Pertanyaan ke tiga yaitu tempat apotek yang selalu bersih dan terdapat fasilitas seperti leaflet, poster mendapatkan nilai indeks 99,6% (tinggi). Pertanyaan ke empat yaitu ruang tunggu ada kursi yang cukup luas dan nyaman dalam menunggu pelayanan mempunyai nilai indeks yaitu 99,6% dengan kategori tinggi. Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 99,25% dengan kategori rentang tinggi. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) adalah dimana dimensi ini meliputi kenyamanan ruangan yang ada, lokasi yang mudah dicar, ruangan yang bersih dan nyaman untuk pasien berada di situ dan ketersediaan ruangan untuk ruang tunggu pasien dan ketersediaan fasilitas untuk pasien yang ada (Susyanty, Prihartini, Raharni, 2020).

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan terhadap kualitas pelayanan yakni masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 99,35%.
2. Persentase tingkat kepuasan masing-masing dimensi yaitu

sebagai berikut dimensi jaminan (*assurance*) 99,35%, dimensi kehandalan (*reliability*) 99,5%, dimensi bukti fisik (*tangible*) 98,25%, dimensi perhatian (*emphaty*) 99,8%, dan dimensi ketanggapan (*ressponsiveness*) yakni 99,8%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19-23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
2. Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.73 Tahun

- 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260. <https://doi.org/10.30591/pjif.v7i2.939>
3. Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). *Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek*. 2(01), 1–9.
 4. Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pelayanan, M. J., & Pasien, K. (2019). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).
 5. Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani, I. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (E-Journal)*, 2(2), 111–117. <https://doi.org/10.22487/j24428744.2016.v2.i2.5984>
 6. Nurhaini, R., Munasari, F., & Agustiningrum, R. (2020). Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. *CERATA Jurnal Ilmu Farmasi*, 11(1), 15–20.
 7. permenkes RI nomer 43 tahun 2019. (2019). *permenkes nomer 43 tahun 2019tentang pusat kesehatan masyarakat*. 1335. <https://doi.org/10.31219/osf.io/kw3z4>
 8. PerMenKes RI, 2016. (2016). *Permenkes-73-2016-Standar-Pelayanan-Kefarmasian-Di-*
 9. Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
 10. Wahyuni, Amaliyah Saputera, Mochammad Maulidie Alfiannor Ariani, Novia Sari, A. K. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 4(1), 225–234. <https://doi.org/10.36387/jiis.v4i1.276>
 11. Wardani, B. K., & Wahyuningsih, S. S. (2021). *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Berkah Santosa Klaten The Effect Of Pharmaceutical Services On Satisfaction A Patient at A Pharmacy of Berkah Santosa Klaten*. 8(2), 189–194.
 12. Yuyun Yuniar, R. S. H. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(2), 39–48.