



Jurnal Pharmacia Mandala Waluya Vol.3 No.1  
ISSN : 2829-6850  
<https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw>  
DOI : <https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i1.92>



## Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan

Riska Ningsih, Mus Ifaya, Sry Agshary Amir, Mulyadi Prasetyo, Muhamad Sadam Safutra  
Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Mandala Waluya

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Apotek selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan bermutu untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di apotek puskesmas wolasi kabupaten konawe selatan. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan desain *cross sectional study* dengan teknik penarikan sampel secara *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel 76 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di puskesmas wolasi kabupaten Konawe Selatan. Metode analisis menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien (P value  $2,363 > \alpha 0,05$ ) serta dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien (P value  $0,318 > \alpha 0,05$ ). Sedangkan dimensi yang menunjukkan adanya hubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu dimensi empati (P value  $0,05 = \alpha 0,05$ ), dimensi ketanggapan (P value  $0,014 < \alpha 0,05$ ), dan dimensi kehandalan (P value  $0,004 < \alpha 0,05$ ).

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, apotek, kepuasan pasien

## The Relationship Between Pharmaceutical Services and Outpatient Satisfaction Levels at the Wolasi Health Center Pharmacy Konawe Selatan District

### ABSTRACT

Pharmaceutical services are an integral part of the health center service system and are oriented towards patient care and supply of quality medicines. Pharmacies as service providers are required to provide better, faster and quality services to achieve patient satisfaction. The aim of the study was to determine the relationship between pharmaceutical services and the satisfaction level of outpatients at the Wolasi Public Health Center, Konawe Selatan District. This type of research is observational with a cross-sectional study design with accidental sampling technique, with a total sample of 76 people. The sample in this study were outpatients who carried out examinations and treatment at the Wolasi Health Center in Konawe Selatan district. The analytical method uses the Chi Square test. The results showed that there was no relationship between the dimensions of physical evidence and the level of patient satisfaction (P value  $2.363 > \alpha 0.05$ ) and the guarantee dimension with the level of patient satisfaction (P value  $0.318 > \alpha 0.05$ ). While the dimensions that show a relationship with the level of patient satisfaction are empathy (P value  $0.05 = \alpha 0.05$ ), responsiveness dimension (P value  $0.014 < \alpha 0.05$ ), and reliability dimension (P value  $0.004 < \alpha 0.05$ ).

**Keywords :** Service quality, pharmacy, patient satisfaction

### Penulis Korespondensi :

Riska Ningsih  
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Sains Dan Teknologi,  
Universitas Mandala Waluya  
E-mail : [kdiriska323@gmail.com](mailto:kdiriska323@gmail.com)

### Info Artikel :

Submitted : 19 Juli 2023  
Revised : 21 Juli 2023  
Accepted : 30 Juli 2023  
Published : 28 Februari 2024

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kesehatan preventif maupun promotif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat masyarakat secara optimal. Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau dalam pembiayaan. Salah satu pelayanan di Puskesmas yang berpengaruh pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan kefarmasian (Daulay, 2015).

Apotek menurut Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang berasaskan pada *pharmaceutical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat (Ihsan et al., 2014). Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, 2014).

Kepuasan menurut Kotler (2002) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Almira Ristiza Shabrina Da Costa (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas di daerah Gianyar Badung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *Tangibels* diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi *Reliability* diperoleh sebesar 88,10 persen, dimensi *Assurance* diperoleh sebesar 85,91 persen, dimensi *Emphaty* sebesar 80,98 persen dan pada dimensi *Responsiveness* sebesar 78,46 persen, untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM-Puskesmas Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 Tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Puskesmas Wolasi adalah salah satu puskesmas yang berada di kabupaten Konawe Selatan tepatnya di Desa Wolasi Kecamatan Wolasi. Jumlah kunjungan rawat jalan di tahun 2018 sebanyak 11.620 kunjungan sedangkan kunjungan rawat jalan di tahun 2019 sebanyak 5.481 kunjungan. Data kunjungan pasien rawat jalan tiga bulan terakhir tahun 2020 (Bulan

Juni, Juli dan Agustus) sebanyak rata – rata 315 pasien per bulan. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Puskesmas Wolasi bahwa petugas kefarmasian memberikan obat tanpa memberikan informasi obat yang jelas dan lengkap kepada pasien hal ini disebabkan masih kurangnya pengetahuan dan kesadaran petugas bahwa pemberian informasi obat (PIO) sangat penting dalam proses pengobatan pasien. Dimana pemberian informasi obat (PIO) adalah hal yang tidak terpisahkan dari tugas dan tanggung jawab tenaga kefarmasian. Menurut keputusan Menkes RI No. 1197/MENKES/SK/X/2004 PIO merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Kegiatan PIO berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberika informasi obat dengan tidak menunggu pertanyaan melainkan secara aktif memberikan informasi obat, Pelayanan bersifat pasif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima. Serta hasil observasi lainnya kurangnya rasa empathy yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien dan tidak adanya apoteker di puskesmas tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian ini.

## **METODE**

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi dengan desain *cross sectional study* yang merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada satu saat besrsamaan.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan

#### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Desember 2020

### **Populasi dan sampel**

#### **1. Populasi penelitian**

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang Berobat di Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan tahun 2020. Adapun data yang diperoleh berupa jumlah kunjungan 3 bulan terakhir (bulan Juni, Juli dan Agustus) yang diperoleh dari puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan adalah 315 pasien.

#### **2. Sampel penelitian**

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yang dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu menggunakan sampel seadanya dengan menunggu pasien yang berkunjung pada waktu penelitian berlangsung. Pada teknik sampel ini, pasien yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan subjek penelitian dan

pengambilan sampel berhenti dilakukan sampai jumlah sampel terpenuhi.

Kriteria inklusi pemilihan sampel penelitian ini antara lain :

- Pasien apotik puskesmas wolasi yang menerima layanan resep
- Pasien berumur 18 tahun keatas
- Pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- Pasien bersedia mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi pemilihan sampel penelitian ini antara lain :

- Pasien atau keluarga pasien yang berasal dari pegawai puskesmas tersebut.
  - Pasien kerjasama dari puskesmas.
3. Jumlah sampel

Besaran sampel dari penelitian ini dengan menggunakan teori Slovin yang dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0,1).

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat ditentukan besar sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{315}{1+315(0,1)^2} \\ &= \frac{315}{4,15} \\ &= 75,9 \\ &= 76 \text{ orang} \end{aligned}$$

## Sumber Data dan Cara Pengumpulan Data

Menurut sumbernya, data dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu :

- Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan pengisian kuesioner yang meliputi data tentang tingkat kepuasan pasien ditinjau dari segi berupa bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), perhatian (*Emphaty*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan jaminan kepastian (*Assurance*) tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- Data sekunder adalah data yang diambil dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis kepada responden.

## Pengolahan Dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data yang diperoleh dari kuisisioner dari hasil pengamatan diolah dengan menggunakan computer dengan program SPSS kemudian disajikan dalam tabel untuk dianalisis dengan statistic. Langkah – langkah pengolahan adalah sebagai berikut :

- Editing, yaitu memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. Editing dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul.
- Coding, yaitu memberi kode numeric (angka) terhadap data yang terdiri dari beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting bila pengolahan dan analisis data menggunakan computer

- c. Scoring, yaitu penilaian data dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian
- d. Entry, yaitu kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau database computer, kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana atau dengan membuat tabel kontingensi.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh melalui kuisisioner yang disebarkan kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

## 3. Analisis data

### a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dilakukan secara deskriptif pada masing – masing variabel. Untuk memberikan gambaran dalam bentuk distribusi umum, distribusi frekuensi dari masing – masing variabel, dengan rumus yang digunakan adalah (Notoatmodjo, 2012):

$$X = \frac{n}{\Sigma} \times 100 \%$$

Keterangan :

X = variabel yang diterima

n = jumlah variabel yang diteliti

$\Sigma$  = jumlah keseluruhan dari sampel

### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan masing – masing variabel independent dan variabel dependen dengan menggunakan uji Chi-Square ( $\chi^2$ ) (Hastono, 2016)

Rumus Chi-Square sebagai berikut :

$$\chi^2 = \frac{n(ad-bc)^2}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

a,b,c dan d : adalah sel hasil persilangan dari dua variabel.

Interprestasi hasil uji dengan menggunakan taraf signifikansi 10 % ( $\alpha = 0,1$ ) dengan tingkat kepercayaan 90 %

Kriteria penolakan :

- i. Bila  $\chi^2$  hitung >  $\chi^2$  tabel (2,706), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- ii. Bila  $\chi^2$  hitung >  $\chi^2$  tabel (2,706), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak

Nilai  $\chi^2$  hitung dibandingkan dengan  $\chi^2$  tabel pada tingkat signifikan 90 % sedangkan derajat kebebasan pada tabel adalah  $(b - 1)(K - 1)$  dimana b adalah baris dan K adalah kolom.

**Tabel 1. Tabel Kontigensi**

Variabel independen	Variabel Dependen		Jumlah
Kategori I	A	B	A+B
Kategori II	C	D	C+D
Jumlah	A+C	B+D	A+B+C+D

Untuk mengetahui besar hubungan antara variabel digunakan koefisien Phi dengan menggunakan rumus :

$$\Phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}}$$

keterangan :

$\chi^2$  = nilai Chi – Square

N = Jumlah sampel

$\Phi$  = Koefisien Phi

Syarat penggunaan uji keeratan hubungan jika  $H_a$  diterima adalah :

0,800 – 1,000 = Hubungan sangat kuat

0,600 – 0,799 = Hubungan kuat

0,400 – 0,599 = Hubungan cukup kuat

0,200 – 0,399 = Hubungan lemah  
 0,000 – 0,199 = Hubungan sangat lemah

### c. Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan penjelasan – penjelasannya berdasarkan variabel yang diteliti.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Setiap karakteristik responden dibuat dalam sebagai berikut.

#### a. Jenis kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 pada tabel 2.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 76 responden, terbanyak adalah jenis kelamin laki - laki yaitu 46 responden (61 %) dan terkecil adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 responden (39 %).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Jenis Kelamin	n	(%)
Perempuan	30	39
Laki-Laki	46	61
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

#### b. Umur Responden

Distribusi frekuensi responden menurut umur di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 76 responden, tertinggi pada kelompok umur 20-30 tahun sebanyak 30 orang (39 %) sedangkan terendah pada kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 8 orang (11 %). Kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 22 orang (29 %) dan kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 16 orang (21 %).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Umur Responden di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Kelompok Umur	n	Persentase (%)
20-30	30	39
31-40	22	29
41-50	16	21
51-60	8	11
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

#### c. Tingkat Pendidikan Responden

Distribusi frekuensi responden menurut tingkat pendidikan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 pada tabel 5.

**Tabel 5. Distribusi frekuensi Tingkat Pendidikan Responden di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Pendidikan	n	Persentase (%)
S1	19	25
D-III	10	13
SMA	34	45
SMP	12	16
SD	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 76 responden, terbanyak adalah berpendidikan Sarjana sebanyak 19 orang (25 %) dan terkecil adalah tingkat SD yaitu 1 orang (1 %). Pendidikan D-III sebanyak 10 orang (13 %). Pendidikan SMA sebanyak 34 orang (45 %) dan pendidikan SMP sebanyak 12 orang (16 %).

### Analisis Univariat

#### a. Tingkat Kepuasan Pasien

Distribusi responden menurut tingkat kepuasan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 64 orang (84 %), sedangkan responden yang merasa kurang puas sebanyak 12 orang (16 %).

**Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Tingkat Kepuasan	n	(%)
Puas	64	84
Kurang Puas	12	16
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

#### b. Bukti Fisik (*Tangible*)

Distribusi responden menurut dimensi bukti fisik pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 67 orang (88 %), sedangkan responden yang merasa kurang baik sebanyak 9 orang (12 %).

Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang mempersepsikan baik dengan pelayanan kefarmasian menurut dimensi bukti fisik di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 67 orang (88 %), sedangkan responden yang mempersepsikan kurang baik sebanyak 9 orang (12 %).

**Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Dimensi Bukti Fisik di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Bukti Fisik	n	(%)
Baik	67	88
Kurang Baik	9	12
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**c. Kehandalan (*Reliability*)**

Distribusi responden menurut dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang mempersepsikan baik

dengan pelayanan kefarmasian menurut dimensi kehandalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 70 orang (92 %), sedangkan responden yang mempersepsikan kurang baik kehandalan petugas apotik sebanyak 6 orang (8 %).

**Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Dimensi Kehandalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Kehandalan	n	(%)
Baik	70	92
Kurang Baik	6	8
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**d. Perhatian (*Emphaty*)**

Distribusi responden menurut dimensi perhatian pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang mempersepsikan baik

dengan pelayanan kefarmasian menurut dimensi perhatian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 65 orang (86 %), sedangkan responden yang mempersepsikan Kurang Baik sebanyak 11 orang (14 %)

**Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Dimensi Perhatian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Perhatian	n	(%)
Baik	65	86
Kurang Baik	11	14
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**e. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Distribusi responden menurut dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten

Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang mempersepsikan baik



dengan pelayanan kefarmasian menurut dimensi ketanggapan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 58 orang (76

%), sedangkan responden yang mempersepsikan kurang baik sebanyak 18 orang (24 %).

**Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Dimensi Ketanggapan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Ketanggapan	n	(%)
Baik	58	76
Kurang baik	18	24
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**f. Jaminan (*Assurance*)**

Distribusi responden menurut dimensi jaminan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang mempersepsikan Baik

dengan pelayanan kefarmasian menurut dimensi jaminan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 sebanyak 67 orang (88 %), sedangkan responden yang mempersepsikan Kurang Baik sebanyak 9 orang (12 %).

**Tabel 11. Distribusi Responden Menurut Dimensi Jaminan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Jaminan	n	(%)
Baik	67	88
Kurang Baik	9	12
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Analisis Bivariat**

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara Masing –masing variabel independen dengan variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan Chi-Square ( $X^2$ ) dengan tingkat kepercayaan (Confident Interval) sebesar 95 %. Adapun hasil analisis bivariat dari tiap variabel dalam penelitian ini baik variabel dependen

maupun variabel independen adalah sebagai berikut :

**a. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Apotek Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hubungan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 12

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 76 responden terdapat 67 responden yang

menyatakan fasilitas atau bukti fisik tek baik dan 9 responden yang menyatakan kurang baik. Dari 67 responden yang menyatakan fasilitas atau bukti fisik (*Tangible*) apotek baik, terdapat 58 responden (87 %) yang menyatakan puas dan 9 responden (13 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 9 responden yang menyatakan fasilitas atau bukti fisik (*Tangible*) apotek kurang baik, terdapat 6 responden (67 %)

(*Tangible*) apo menyatakan puas dan 3 responden (33 %) yang menyatakan kurang puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai *p-value*  $2,363 > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan demikian tidak ada hubungan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020.

**Tabel 12. Distribusi Bukti Fisik berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Bukti Fisik	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai Chi Square
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	58	87	9	13	67	100,0	P – value = 2,363 $\alpha = 0,05$
Kurang Baik	6	67	3	33	9	100,0	
Jumlah	64	84	12	16	76	100	

#### b. Hubungan Keandalan (*Reliability*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan keandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 13.

**Tabel 13. Distribusi Keandalan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020**

Kehandalan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai Chi Square
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	P – value = 0,004
Baik	59	85	11	15	70	100,0	α = 0,05
Kurang Baik	5	78	1	22	6	100,0	
Jumlah	64	84	12	16	76	100	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value } 0,004 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian ada hubungan sangat kuat antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020.

### c. Hubungan Perhatian (*Emphaty*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan perhatian dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 76 responden terdapat 65 responden yang menyatakan empati (*Emphaty*) petugas apotek baik dan 11 responden yang

menyatakan kurang baik. Dari 65 responden yang menyatakan empati petugas apotek baik, terdapat 55 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 10 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 11 responden yang menyatakan empati petugas apotek kurang baik, terdapat 9 responden (82 %) menyatakan puas dan 2 responden (18 %) menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value } 0,05 = \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian ada hubungan sangat kuat antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020

Tabel 14. Distribusi Perhatian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020

Empati	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai Chi Square
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	85	10	15	65	100,0	P — value = 0, 05  $\alpha = 0,05$
Kurang Baik	9	82	2	18	11	100,0	
Jumlah	64	84	12	16	76	100	

### d. Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15 menunjukkan data penelitian tentang hubungan ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana dari 76 responden terdapat 58 responden menyatakan ketanggapan (*Responsiveness*) petugas apotek baik dan 18 responden yang menyatakan ketanggapan (*Responsiveness*) kurang baik. Dari 58 responden menyatakan ketanggapan

(*Responsiveness*) petugas apotek baik, terdapat 49 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 9 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 18 responden yang menyatakan ketanggapan (*Responsiveness*) kurang baik, terdapat 15 responden (82 %) menyatakan puas dan 3 responden (18 %) menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value } 0,014 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian ada hubungan sangat kuat antara ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020.

Tabel 15. Distribusi Ketanggapan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020

Ketanggapan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai Chi Square
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	49	85	9	15	58	100,0	α = 0,05
Kurang Baik	15	82	3	18	18	100,0	
Jumlah	64	84	12	16	76	100	

#### e. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Distribusi Jaminan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020

Jaminan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai Chi Square
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	P – value = 0,318
Baik	57	85	10	15	67	100,0	α = 0,05
Kurang Baik	7	78	2	22	9	100,0	
Jumlah	64	84	12	16	76	100	

Tabel 16 menunjukkan dari 76 responden terdapat 67 responden menyatakan jaminan (*assurance*) petugas terhadap responden baik, dan 9 responden yang menyatakan kurang baik. Dari 67 responden yang menyatakan jaminan petugas terhadap responden baik terdapat 57 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 10 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 9 responden yang menyatakan jaminan (*assurance*) petugas terhadap responden kurang baik, terdapat 7 responden (78 %) yang menyatakan puas dan 2 responden (22 %) yang menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value}$   $0,318 > \alpha$   $0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan demikian tidak ada hubungan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2020.

## PEMBAHASAN

Adapun pembahasan hasil pengolahan data tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan adalah sebagai berikut :

### 1. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel bukti fisik atau fasilitas terwujud (*tangible*) yang diukur dalam penelitian ini meliputi penampilan pegawai yang bersih dan rapi, apotek menyediakan ruang tunggu serta toilet yang rapi, bersih dan nyaman serta ruangan pemberian

informasi obat dan tempat parkir yang memadai.

Berdasarkan hasil uji univariat menunjukkan bahwa dari 76 responden, terdapat 67 responden (88 %) yang menyatakan fasilitas apotek baik dan 9 responden (12 %) yang menyatakan kurang baik. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi diketahui bahwa pada dimensi bukti fisik dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek puskesmas wolasi.

Berdasarkan tabel bivariat menunjukkan bahwa dari 67 responden yang menyatakan fasilitas terwujud apotek baik, terdapat 58 responden (87 %) yang menyatakan puas dan 9 responden (13 %) yang menyatakan kurang puas. Hal ini dimungkinkan karena berdasarkan teori menyatakan bahwa semakin terwujud (lengkap) fasilitas yang ada di apotek, maka semakin puas pula pasien dengan pelayanan apotek. Selanjutnya dari 9 responden yang menyatakan kurang baik pada bukti fisik terdapat 6 responden (67 %) yang menyatakan puas dan 3 responden (33 %) yang menyatakan kurang puas. Hal ini dimungkinkan karena responden beranggapan bahwa ada dimensi lain yang menjadi tolak ukur kepuasan pelayanan apotek, bukan hanya sekedar fasilitas, misalkan saja rasa empaty petugas yang tidak membedakan status sosial pasien yang datang berobat di apotek.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan chi-square hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh  $p\text{-value}$   $2,363$ . Karena nilai  $p\text{-value}$  ( $2,363$ )  $> \alpha$  ( $0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi fisik apotek dengan kepuasan pasien di apotek puskesmas wolasi.

## **2. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Item dimensi kehandalan (*reliability*) ini meliputi petugas memberikan informasi tentang obat, adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan dalam upaya pengobatan diri sendiri, adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa serta pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil univariat menunjukkan bahwa dari 76 responden, terdapat 70 responden (92 %) yang menyatakan kehandalan petugas baik dan 6 responden (8 %) yang menyatakan kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 70 responden yang menyatakan baik terhadap kehandalan petugas terdapat 59 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 11 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. 11 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas meski kehandalan petugas apotik baik disebabkan karena responden merasa kurang mendapatkan informasi obat mengenai indikasi obat-obatan yang diresepkan oleh dokter sehingga menimbulkan ketidaktahuan akan obat yang akan dikonsumsi. Selanjutnya dari 6 responden yang menyatakan kurang baik terhadap kehandalan petugas apotik, terdapat 5 responden (78 %) yang menyatakan puas dan 1 responden (22 %) yang menyatakan kurang puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$ -value sebesar  $(0,004) < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian menurut dimensi kehandalan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien di apotik puskesmas wolasi kabupaten konawe selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raspiati (2014) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di apotik Kota Semarang.

## **3. Hubungan Perhatian (*Emphaty*) Petugas Apotek Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Kepedulian merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau pasien tidak meminta.

Item dimensi empati meliputi petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien serta petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian.

Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa dari 76 responden, terdapat 65 responden (86 %) yang menyatakan baik dan 11 responden (14 %) yang menyatakan kurang baik. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa

responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan apotek.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 65 responden yang menyatakan empati petugas baik, terdapat 55 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 10 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 11 responden yang menyatakan empati petugas apotik kurang baik, terdapat 9 responden (82 %) yang menyatakan puas dan 2 responden (18 %) yang menyatakan kurang puas.

Kepedulian oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki oleh petugas apotek sudah cukup baik karena tidak membedakan pasien dari segi status sosial dan jaminan kesehatan yang digunakan. Sedangkan responden yang mengatakan bahwa kepedulian baik tetapi kurang puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang kurang merasa puas terhadap petugas apotek karena petugas yang kurang ramah dan senyum dan terkesan terburu-buru saat memberikan obat sehingga pasien merasa kurang paham dengan informasi obat.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value sebesar 0,05. Karena nilai p-value ( $0,05 = \alpha$  (0,05)), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan sangat kuat antara empati (emphaty) petugas apotek dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiatin (2015), menunjukkan bahwa dimensi empathy memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### 4. Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Apotek Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan pasien dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat dan cepat.

Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 76 responden, terdapat 58 responden (76 %) yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) petugas apotik baik dan 18 responden (24 %) yang menyatakan kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak apotik.

Berdasarkan analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 58 responden yang menyatakan baik terhadap ketanggapan petugas apotik terdapat 49 responden (85 %) yang menyatakan puas, serta 9 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya dari 18 responden yang menyatakan ketanggapan petugas apotik kurang baik terdapat 15 responden (82 %) yang menyatakan puas dan 3 responden (18 %) yang menyatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotik.

Daya tanggap petugas dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang dirasakan karena pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh petugas sudah baik yang menyatakan kecepatan dan ketanggapan dalam

melayani pasien. Responden yang menyatakan daya tanggap baik tetapi kurang puas disebabkan oleh persepsi pasien yang tidak merasa puas terhadap ketanggapan petugas apotik yang tidak memberikan penjelasan obat yang akan diberikan dengan jelas.

Dari uji statistik yang dilakukan di peroleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value } 0,014 < \alpha = 0,05$ . Maka dari itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan sangat kuat antara ketanggapan (Responsiveness) petugas apotik dengan kepuasan pasien. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian menurut dimensi ketanggapan dapat dijadikan salah satu faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan.

#### **5. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien yang berkunjung di apotik. Jaminan berarti bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 76 responden, terdapat 67 responden (88 %) yang menyatakan keyakinan terhadap petugas baik, dan 9 responden (12 %) yang menyatakan kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa pada dimensi assurance dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak apotik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan dari 76 responden terdapat 67 responden yang menyatakan keyakinan

responden terhadap petugas apotik baik dan 9 responden yang menyatakan kurang baik. Dari 67 responden yang menyatakan keyakinan responden terhadap petugas baik, terdapat 57 responden (85 %) yang menyatakan puas dan 10 responden (15 %) yang menyatakan kurang puas. Selanjutnya, dari 9 responden yang menyatakan keyakinan responden terhadap petugas kurang baik, terdapat 7 responden (78 %) yang menyatakan puas dan 2 responden (22 %) menyatakan kurang puas.

Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa apotik mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien seperti obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan obat yang diterima pasien dengan etiket. Responden yang mengatakan jaminan baik tetapi kurang puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap petugas karena tidak adanya informasi obat yang diberikan.

Dari uji statistik yang dilakukan diperoleh nilai yang didapatkan bahwa nilai  $p\text{-value } 0,318 > \alpha = 0,05$ . Maka dari itu  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka dari itu dapat di simpulkan bahwa pelayanan kefarmasian menurut dimensi jaminan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien di apotik puskesmas wolasi kabupaten konawe selatan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada penelitian ini tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wolasi Kabupaten



Konawe Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik (tangible) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yaitu nilai  $P\text{-value} (2,363) > \alpha (0,05)$ . Ada hubungan sangat kuat antara kehandalan (Reliability) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yaitu nilai  $P\text{-value} (0,004) < \alpha (0,05)$ . Ada hubungan sangat kuat antara perhatian (Emphaty) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yaitu nilai  $P\text{-value} (0,05) = \alpha (0,05)$ . Ada hubungan sangat kuat antara ketanggapan (Responsiviness) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yaitu nilai  $P\text{-value} (0,014) < \alpha (0,05)$ . Tidak ada hubungan antara jaminan (Assurance) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan yaitu nilai  $P\text{-value} (0,318) > \alpha (0,05)$ .

### UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu pada penelitian ini serta berbagai pihak yang tidak dapat saya sampaikan secara langsung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, M. A. (2015). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Hastono, S. P. (2016). Analisis data pada bidang kesehatan. Rajawali Press.
- Ihsan, S., Rezky, P., & Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian'. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, 1(2), 30–35.
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta, 13(01).
- Kotler, P. (2002). Manajemen pemasaran : Marketing management. Prenhallindo. <https://lib.ui.ac.id>
- Kunahyo, I. (2004). Dilema Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian. <http://www.suarapembaruan.com/news/2004/04/29/Editor/edi04.htm>
- Notoatmodjo, S. (2012). Buku Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117572/permenkes-no-35-tahun-2014>

