

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek**

### ***The Influence of the Quality of Pharmaceutical Services on Patient Satisfaction in Pharmacies***

**Anastasia Maria Wullur, Rizky Resvita R. Bahi\*, Alfiana P. Gonibala**  
**Program Studi S1 Farmasi, Institut Kesehatan dan Teknologi**  
**Graha Medika, Sulawesi Utara, Indonesia.**

**\*Email: [resvitabahi@gmail.com](mailto:resvitabahi@gmail.com)**

#### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan sering dikaitkan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian sebelumnya, pasien memberikan nilai 88,16% terhadap PIO di Apotek Kimia Farma Sao-Sao dan sebanyak 58,08% pasien di apotek wilayah Kecamatan Sukarame merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan akan mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke apotek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian non eksperimental yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linear. Pengambilan subjek penelitian menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan jumlah pasien sebanyak 93 orang untuk mewakili populasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil nilai kepuasan pasien dengan sig  $0,009 < 0,05$  disertai nilai koefisien determinasinya sebesar 20.5%. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian.

**Kata kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan.**

#### **ABSTRACT**

*Service quality is often associated with patient satisfaction. In a previous study, patients gave a score of 88.16% to PIO at Kimia Farma Sao-Sao Pharmacy and as many as 58.08% of patients at pharmacies in Sukarame District were dissatisfied with the service received. If patients feel dissatisfied with the quality of service provided, it is likely to affect patient loyalty to visit the pharmacy again. The purpose of this study was to determine the effect of pharmaceutical service quality on patient satisfaction at Kimia Farma Sinindian Pharmacy. The type of research conducted used non-experimental research, namely quantitative research using linear regression tests. The selection of research subjects used a purposive sampling method using the Slovin formula which resulted in a total of 93 patients to represent the population. Based on the research conducted, the results of patient satisfaction values were obtained with a sig  $0.009 < 0.05$  with a coefficient of determination of 20.5%. Therefore, it can be concluded that there is a significant influence between Pharmaceutical Service Quality on Patient Satisfaction at Kimia Farma Sinindian Pharmacy.*

**Keywords : Pharmacy, Patient Satisfaction, Quality of Service.**

#### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang langsung bertanggung jawab pada pasien terkait sediaan farmasi untuk mendapatkan

hasil yang tepat dan meningkatkan hidup pasien (Permenkes, 2017). Pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk melindungi keselamatan pasien dari pemakaian obat

tidak sesuai dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016). Berkembangnya pelayanan kefarmasian, apotek dituntut untuk menjamin kepastian, meningkatkan mutu pelayanan dan melindungi pasien (Tuwongena *et al.* 2021). Selain menjadi tuntutan, apotek juga dapat menarik minat pelanggan untuk membeli obat (Priyoherianto *et al.* 2024).

Apotek sebagai unit penyelenggara pelayanan kefarmasian juga dapat menyediakan keperluan obat-obatan, perbekalan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang sesuai untuk masyarakat serta dapat memberikan pelayanan yang optimal pada lingkungan masyarakat (Sari *et al.* 2023). Pelayanan kefarmasian di apotek masih dianggap rendah oleh orang-orang dan perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya (Sulistya *et al.* 2017). Itulah sebabnya, apotek dianggap hanya sebagai toko obat yang menyediakan jenis obat - obat bebas dengan pelayanan yang kurang optimal karena belum dilakukan oleh apoteker. Apoteker belum melakukan tanggung jawab dan peran di apotek karena terdapat ketidakseimbangan antara jasa apoteker dengan pemasukan apotek

yang kurang proporsional serta rendahnya dukungan serta evaluasi dari pihak manajemen apotek (Supriadi *et al.* 2022). Menurut Fauzia (2019), ketidakhadiran seorang apoteker di apotek secara tidak langsung dapat berdampak pada kualitas hidup dari pasien karena dalam pemberian informasi obat yang tidak dilakukan dengan optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Desiana *et al.* (2023), dengan menggunakan 4 indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien didapati nilai terhadap penampilan apotek 87.45%, pelayanan informasi obat 88.16%, ketersediaan obat 86.3%, dan kecepatan pelayanan didapatkan hasil 88%. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Akhmad *et al.* (2019) menemukan bahwa 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada mereka.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kecewa seseorang terhadap pekerjaan atau hasil yang telah diharapkan (Arifiyanti & Djamaludin, 2017). Pelayanan seringkali dikaitkan dengan peningkatan

kepuasan pasien apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat berdampak besar pada kebiasaan orang tersebut untuk berkunjung ke apotek (Sari et al. 2023). Hal ini disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan di apotek tersebut, yang mengakibatkan menurunnya pendapatan, reputasi apotek akan menjadi buruk dan kesulitan dalam menarik minat pelanggan baru (Sukendar, 2019). Ketersediaan pelayanan informasi obat yang kurang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien. Itulah sebabnya, pasien berhak menerima pelayanan yang memuaskan (Yumita et al. 2023).

Salah satu usaha untuk mencapai kepuasan pasien dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal ini didukung dalam penelitian Sari et al. (2023) dengan gagasan apabila kualitas pelayanan yang diberikan apotek mampu memberikan pelayanan yang memuaskan membuat pasien akan merasa puas dan harapannya terpenuhi pada layanan yang diberikan. Penelitian lain oleh Suprasetya et al. (2020) mengatakan jika apotek dapat memberikan kinerja layanan yang lebih baik, pelanggan bisa

merasa puas jika kinerja yang diterima melebihi harapannya. Penelitian Putri et al. (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan medis berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin loyal pasien tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek Kimia Farma Sinindian.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ialah penelitian non-eksperimental yang merupakan penelitian kuantitatif menggunakan uji regresi linear sederhana yaitu analisis data menentukan pengaruh antara dua variabel yang kuantitatif.

### **Pengambilan Sampel**

Pasien yang mengunjungi Apotek Kimia Farma Sinindian selama 1 bulan yang berjumlah 1.392 pasien sebagai populasi. Sedangkan, subjek penelitian untuk mewakili populasi dihitung menggunakan rumus Slovin sebanyak 93 pasien.

Cara pengambilan subjek penelitian dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu pemilihan subjek berdasarkan pertimbangan atau tujuan spesifik penelitian yang dapat dilihat dalam tabel 1.

**Tabel 1. Kriteria Sampel Penelitian**

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
a. Pengunjung yang berbelanja di apotek	a. Pengunjung bekerja di Apotek tersebut
b. Pengunjung berumur di atas 17 tahun	b. Pengunjung bekerja sama dengan Apotek
c. Pengunjung yang berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik	c. Pengunjung di bawah 17 tahun
d. Pengunjung yang siap mengisi kuisioner	
e. Pengunjung yang mendapatkan PIO	

### Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Jenis data yaitu data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Pengumpulan data pada penelitian meliputi : Observasi yaitu pengamatan secara langsung di apotek kimia farma sinindian, Kuesioner/Angket, pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden, Dokumentasi, tidak terpusat langsung pada subjek penelitian.

### Pengolahan dan analisis data

Pengolahan data dengan editing merupakan proses memeriksa data yang

telah dikumpulkan dari lapangan, lalu coding yaitu proses pemberian kode numerik (angka) pada data yang dikumpulkan, scoring yaitu proses pemberian skor atau nilai pada jawaban pernyataan dari instrumen penelitian dan tabulasi yaitu proses menyusun atau menyajikan data dalam bentuk yang lebih rapi.

Analisis data dengan menggunakan uji regresi linear sederhana merupakan metode analisis data yang melibatkan dua variabel diantaranya variabel bebas dan variabel terikat untuk mengetahui pengaruh antar kedua variabel. Rumus untuk uji regresi linear sederhana yaitu :  $Y = a + bX$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Apotek kimia farma sinindian. Apotek kimia Farma Sinindian adalah tempat yang menyediakan layanan sediaan farmasi dan penyediaan alat kesehatan. Apotek ini berdiri pada tahun 2015 bulan september yang berlokasi di Jalan K S. Tubun, Sinindian, Kec. Kotamobagu Timur, Kota Kotamobagu, Prov. Sulawesi Utara. Apotek Kimia Farma Sinindian 10 tahun berdiri yang saat ini memiliki tempat praktik dokter.

Jadwal buka Apotek Kimia Farma Sinindian yaitu setiap Senin s/d Minggu. Jadwal Praktik Dokter di Apotek Kimia Farma Sinindian dilihat tabel 2.

**Tabel 2. Jadwal Praktek Dokter di Apotek Kimia Farma Sinindian**

Nama Dokter	Jadwal Praktik
Dr. Jimmy G. Paliliewu, Sp.S.,M.Kes (Spesialis Saraf)	Senin-Sabtu : 17.00-21.00 Minggu & Tgl Merah Tutup
Dr. I Gede Watumbara, Sp.Og (Spesialis Obsteri dan Onkologi)	Senin : 17.00-Selesai Minggu & Tgl Merah Tutup
Dr. Angel Yecylia	Pagi : 09.00-14.00
Dr. Meiske J. Roring (Dokter Umum)	Sore : 16.00-21.00 Minggu & Tgl Merah Tutup
Drg. Hizkan H. Damopolii (Dokter Gigi)	Senin-Sabtu : 17.00-Selesai Minggu & Tgl Merah Tutup

## Hasil Uji Instrumen Penelitian

### Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu alat ukur (kuesioner). Suatu tes di katakan memiliki validitas yang tinggi jika memberikan hasil ukur yang akurat dan tepat. Uji yang menghasilkan suatu data tidak relevan dikatakan mempunyai validitas rendah (Sanaky et al. 2021). Indikator dapat dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil dari pengujian validitas

instrumen penelitian dapat diperhatikan dalam tabel 3 dan tabel 4.

**Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian (X)**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
X1	0,856	0,361	Valid
X2	0,607	0,361	Valid
X3	0,649	0,361	Valid
X4	0,515	0,361	Valid
X5	0,789	0,361	Valid
X6	0,437	0,361	Valid
X7	0,366	0,361	Valid
X8	0,558	0,361	Valid
X9	0,870	0,361	Valid
X10	0,820	0,361	Valid

**Tabel 4. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien (Y)**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
X1	0,738	0,361	Valid
X2	0,465	0,361	Valid
X3	0,790	0,361	Valid
X4	0,465	0,361	Valid
X5	0,713	0,361	Valid

Dalam penelitian, data yang dikumpulkan perlu memiliki kriteria tertentu sehingga tujuan dari penelitian dapat dicapai. Sebuah data memenuhi kriteria tertentu disebut valid. Valid artinya instrumen tersebut bisa dipakai untuk mengukur apa yang akan di ukur. Harga kritik uji validitas adalah 0,361 artinya data dikatakan Valid apabila  $r_{hitung} \geq 0,361$ . Hasil uji validitas kuesioner pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien menunjukan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang dapat menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur bisa diandalkan dan dipercaya. Nilai koefisien reliabilitas menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi atau rendah. Reliabilitas mengacu pada suatu instrumen cukup diandalkan dan dapat digunakan sebagai alat pengukuran data karena instrumen tersebut baik. Uji statistik *Cronbach's alpha* untuk mengetahui seberapa reliabel suatu item. Suatu konstruk yang bernilai *Cronbach's alpha* > 0,60 dianggap reliabel (Sanaky *et al.* 2021). Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kuesioner Kepuasan Pasien**

Variabel	Alpha	Ket
Kualitas pelayanan kefarmasian	0,757	Reliabel
Kepuasan pasien	0,750	Reliabel

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 25 menunjukkan angka *Cronbach's alpha*, yaitu 0,757 pada variabel kualitas pelayanan kefarmasian dan 0,750 untuk kepuasan pasien dikatakan reliabel jika memberikan skor *Cronbach's alpha* > 0,60 maka diketahui instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini berdistribusi reliabel.

### Karakteristik Responden

Responden memiliki karakteristik yang dapat dijelaskan berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir. Berikut ini merupakan karakteristik responden pada penelitian ini ;

#### a. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 6 karakteristik dari responden menurut usia menunjukkan bahwa terdapat 7 orang berusia 15-20 tahun, 33 orang usia 21- 30 tahun, 18 orang usia 31 - 40 tahun, 14 orang usia 41 - 50 tahun, 21 orang usia 51-60 tahun. Dari hasil tersebut, dapat diketahui mayoritas responden berusia 21-30 tahun.

**Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-20 tahun	7	7,5
21-30 tahun	33	35,5
31-40 tahun	18	19,4
41-50 tahun	14	15,1
51-60 tahun	21	22,6
Jumlah	93	100

#### b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Hasil dari tabel 7 dapat dilihat jumlah responden berjenis kelamin laki-laki adalah 48, sedangkan jenis kelamin perempuan sejumlah 45, maka

dapat disimpulkan mayoritas responden adalah laki-laki.

**Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	48	51,6
Perempuan	45	48,4
Jumlah	93	100

#### c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Hasil tabel 8 menunjukkan bahwa karakteristik responden penelitian ini yang memiliki pekerjaan Wiraswasta sebanyak 12, bekerja sebagai PNS berjumlah 21, yang memiliki pekerjaan Tukang/Buruh sebanyak 8, yang memiliki pekerjaan Tenaga kesehatan 9 dan yang memiliki pekerjaan lainnya berjumlah 43. Dengan demikian, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah yang memiliki pekerjaan lainnya yang tidak disebutkan.

**Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Wiraswasta	12	12,9
PNS	21	22,6
Tukang/Buruh	8	8,6
Tenaga Kesehatan	9	9,7
Lainnya	43	42,2
Jumlah	93	100

#### d. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Hasil dari tabel 9 menunjukkan bahwa karakteristik responden pada penelitian ini, memiliki Pendidikan Terakhir Tamat SD berjumlah 4, Pendidikan Terakhir Tamat SMP sebanyak 13, Pendidikan Terakhir Tamat SMA yaitu 40 orang dan Pendidikan Terakhir Perguruan Tinggi berjumlah 36.

Dapat diketahui bahwa Pendidikan Terakhir paling banyak adalah yang memiliki pendidikan terakhir adalah Tamat SMA.

**Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
Tamat SD	4	4,3
Tamat SMP	13	14
Tamat SMA	40	43
Perguruan Tinggi	36	38,7
Jumlah	93	100

### Hasil Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sinindian

#### a. Keandalan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma Sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada indikator

Kehandalan dapat diamati pada tabel 10.

Berdasarkan tabel 10 hasil distribusi frekuensi untuk variabel x indikator kehandalan menunjukan pada butir pernyataan "*Petugas apotek memberi informasi tentang nama obat*" pada skala STS 4 responden dengan persentase 4% pada skala TS terdapat 5 responden dengan persentase 6%, pada skala N terdapat 11 responden dengan persentase 12%, pada skala S terdapat 19 responden dengan persentase 20% sedangkan pada skala SS terdapat 54 responden dengan persentase 58%. Hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa responden terbanyak memberikan jawaban SS pada pernyataan

"Petugas apotek memberi informasi tentang nama obat".

Pada butir pernyataan "*Petugas apotek memberi informasi tentang pemakaian obat*" pada skala STS 1 responden dengan persentase 1% pada skala TS berjumlah 6 responden dengan persentase 7%, pada skala N berjumlah 24 responden dengan persentase 26%, pada skala S berjumlah 4 responden dengan persentase 4% dan pada skala SS berjumlah 58 responden dengan persentase 62%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Petugas apotek memberi informasi tentang pemakaian obat*".

**Tabel 10. Distribusi frekuensi variabel x indikator kehandalan**

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel X Indikator Kehandalan				
Kehandalan	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
	Petugas apotek memberi informasi tentang nama obat	STS	4	4%
		TS	5	6%
		N	11	12%
		S	19	20%
		SS	54	58%
	Total		93	100%
Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi	
	Petugas apotek memberi informasi pemakaian obat	STS	1	1%
		TS	6	7%
		N	24	26%
		S	4	4%
		SS	58	62%
	Total		93	100%



**b. Empati**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada indikator Empati dapat diamati pada tabel 11.

Berdasarkan hasil dari tabel 11 diketahui bahwa dari hasil distribusi frekuensi pada variabel x indikator Empati menunjukan pada butir pernyataan "*Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta*" pada skala STS 4 responden dengan persentase 4% pada skala TS berjumlah 7 responden dengan persentase 8%, pada skalan N berjumlah 22 responden dengan persentase 24%, pada skala S berjumlah 12 responden dengan persentase 13% dan pada skala SS berjumlah 48 responden dengan persentase 51%.

Hasil tersebut dapat diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta*".

Pada butir pernyataan "*Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat*" pada skala STS 1 responden dengan persentase 1% pada skala TS 6 responden dengan persentase 7%, pada skalan N berjumlah 14 responden dengan persentase 15%, pada skala S berjumlah 27 responden dengan persentase 29% dan pada skala SS berjumlah 45 responden dengan persentase 48%. Hasil tersebut diketahui paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat*".

**Tabel 11. Distribusi frekuensi variabel x indikator empati**

	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi		Presentasi	
			Frekuensi		Presentasi	
Empati	Petugas apotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta	STS	4		4%	
		TS	7		8%	
		N	22		24%	
		S	12		13%	
		SS	48		51%	
	Total		93		100%	
			Frekuensi		Presentasi	
	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	STS	1		1%	
		TS	6		7%	
		N	14		15%	
		S	27		29%	
		SS	45		48%	
	Total		93		100%	

### c. Fasilitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada indikator Fasilitas dapat diamati tabel 12.

Hasil dari tabel 12 dilihat pada hasil distribusi frekuensi pada variabel x indikator Fasilitas menunjukan pada butir pernyataan "*Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur*" pada skala STS 2 responden dengan persentase 2% pada skala TS berjumlah 7 responden dengan persentase 8%, pada skalan N berjumlah 5 responden dengan persentase 5%, pada skala S berjumlah 41 responden dengan persentase 44% dan pada skala SS berjumlah 38 responden dengan persentase 41%.

Hasil tersebut diketahui bahwa paling banyak menjawab S pada pernyataan "*Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur*".

Pada butir pernyataan "*Petugas apotek menulis aturan pakai yang mudah dimengerti*" pada skala STS tidak ada responden dengan persentase 0% pada skala TS berjumlah 8 responden dengan persentase 9%, pada skalan N berjumlah 17 responden dengan persentase 18%, pada skala S berjumlah 22 responden dengan persentase 24% dan pada skala SS berjumlah 46 responden dengan persentase 49%. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Petugas apotek menulis aturan pakai yang mudah dimengerti*".

**Tabel 12. Distribusi frekuensi variabel x indikator fasilitas**

	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	2	2%
Fasilitas	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	TS	7	8%
		N	5	5%
		S	41	44%
		SS	38	41%
		Total	93	100%
	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	0	0%
	Petugas apotek menulis aturan pakai yang mudah dimengerti	TS	8	9%
		N	17	18%
		S	22	24%
		SS	46	49%
		Total	93	100%

**d. Ketanggapan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada indikator Ketanggapan dapat diamati tabel 13.

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa dari hasil distribusi frekuensi pada variabel x indikator Ketanggapan menunjukan pada butir pernyataan "*Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat*" pada skala STS 0 responden dengan persentase 0% pada skala TS berjumlah 1 responden dengan persentase 1%, pada skalan N berjumlah 18 responden dengan persentase 19%, pada skala S berjumlah 5 responden dengan persentase 6% dan pada skala SS berjumlah 69 responden dengan

persentase 74%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat*"

Pada butir pernyataan "*Petugas apotek segera memberikan informasi obat*" pada skala STS tidak ada responden dengan persentase 0% pada skala TS berjumlah 7 responden dengan persentase 8%, pada skalan N berjumlah 2 responden dengan persentase 2%, pada skala S berjumlah 32 responden dengan persentase 34% dan pada skala SS berjumlah 52 responden dengan persentase 56%. Hasil tersebut diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Petugas apotek segera memberikan informasi obat*".

**Tabel 13. Distribusi frekuensi variabel x indikator ketanggapan**

	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	0	0%
Ketanggapan	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	TS	1	1%
		N	18	19%
		S	5	6%
		SS	69	74%
	Total		93	100%
	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	0	0%
Ketanggapan	Petugas apotek segera memberikan informasi obat	TS	7	8%
		N	2	2%
		S	32	34%
		SS	52	56%
	Total		93	100%

**e. Kepercayaan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada indikator Kepercayaan dapat diamati tabel 14.

Berdasarkan hasil dari tabel 14 diketahui bahwa dari hasil distribusi frekuensi pada variabel x indikator Kepercayaan menunjukan pada butir pernyataan "*Informasi obat yang diberikan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan*" pada skala STS 2 responden dengan persentase 2% pada skala TS 4 responden dengan persentase 4%, pada skalan N sebanyak 5 responden dengan persentase 6%, pada skala S sebanyak 26 responden dengan persentase 28% dan pada skala SS sebanyak 56 responden dengan persentase 60%. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Informasi obat yang diberikan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan*".

Pada butir pernyataan "*Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat*" pada skala STS 1 responden dengan persentase 1% pada skala TS berjumlah 10 responden dengan persentase 11%, pada skalan N berjumlah 0 responden dengan persentase 0%, pada skala S berjumlah 20 responden dengan persentase 22% dan pada skala SS berjumlah 62 responden dengan persentase 66%. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat*".

**Tabel 14. Distribusi frekuensi variabel x indikator fasilitas**

	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	2	2%
	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	TS	7	8%
		N	5	5%
		S	41	44%
		SS	38	41%
	Total		93	100%
Kepercayaan	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
		STS	0	0%
	Petugas apotek menulis aturan pakai yang mudah dimengerti	TS	8	9%
		N	17	18%
		S	22	24%
		SS	46	49%
	Total		93	100%

### Hasil Distrubusi Frekuensi Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner di apotek kimia farma sinindian diperoleh hasil distribusi frekuensi pada variabel kepuasan pasien di apotek kima farma sinindian dengan indikator Proses Layanan Kesehatan, Mutu Layanan Kepuasan, Akses Layanan Kesehatan dan Sistem Layanan Kesehatan dapat diperhatikan tabel 15.

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa dari hasil distribusi frekuensi pada variabel y dengan indikator Proses Layanan Kesehatan menunjukkan pada butir pernyataan "*Pasien merasa puas berada di apotek*" pada skala STS 1 responden dengan persentase 1% pada skala TS berjumlah 12 responden dengan persentase 13%, pada skalan N berjumlah 20 responden dengan

persentase 21%, pada skala S berjumlah 24 responden dengan persentase 26% dan pada skala SS berjumlah 36 responden dengan persentase 39%. Dari hasil tersebut, diketahui bahwa paling banyak menjawab SS pada pernyataan "*Pasien merasa puas berada di apotek*".

Hasil distribusi frekuensi pada variabel y dengan indikator Mutu Layanan Kepuasan menunjukkan pada butir pernyataan "*Pasien merasa senang berinteraksi dengan Petugas Apotek*" pada skala STS 3 responden dengan persentase 3% pada skala TS berjumlah 5 responden dengan persentase 5%, pada skala N berjumlah 41 responden dengan persentase 44%, pada skala S berjumlah 12 responden dengan persentase 13% dan pada skala SS berjumlah 32 responden dengan persentase 35%. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa paling banyak menjawab N pada pernyataan

*"Pasien merasa senang berinteraksi dengan Petugas Apotek".*

Hasil distribusi frekuensi pada variabel y dengan indikator Akses Layanan Kesehatan menunjukan pada butir pernyataan *"Pasien akan memilih apotek kimia farma sinidian sebagai tempat pembelian obat dibandingkan apotek lain"* pada skala STS 4 responden dengan persentase 4% pada skala TS sebanyak 8 responden dengan persentase 9%, pada skalan N sebanyak 27 responden dengan persentase 29%, pada skala S sebanyak 24 responden dengan persentase 26% dan pada skala SS sebanyak 30 responden dengan persentase 32%. Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa paling banyak menjawab pada skala SS pada pernyataan *"Pasien akan memilih apotek kimia farma sinidian sebagai tempat pembelian obat dibandingkan apotek lain"*.

Pada butir pernyataan *"Pasien akan merekomendasikan Apotek kimia farma sinidian kepada orang lain"* pada skala STS 1 responden dengan persentase 1% pada skala TS 7 responden dengan persentase 8%, pada skalan N sebanyak 21 responden dengan persentase 26%, pada skala S sebanyak 30 responden dengan

persentase 32% dan pada skala SS sebanyak 34 responden dengan persentase 37%. Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa paling banyak menjawab sama pada skala SS pada pernyataan *"Pasien akan merekomendasikan Apotek kimia farma sinidian kepada orang lain"*.

Hasil distribusi frekuensi pada variabel y dengan indikator Sistem Layanan Kesehatan menunjukan pada butir pernyataan *"Pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas apotek"* pada skala STS 4 responden dengan persentase 4% pada skala TS berjumlah 8 responden dengan persentase 9%, pada skalan N berjumlah 5 responden dengan persentase 5%, pada skala S berjumlah 46 responden dengan persentase 50% dan pada skala SS berjumlah 30 responden dengan persentase 32%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa paling banyak menjawab S pada pernyataan *"Pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas apotek"*.

**Tabel 15. Distribusi frekuensi variabel y**

Indikator	Pernyataan	Skala Likert	Frekuensi	Presentasi
Proses Layanan Kesehatan	Pasien merasa puas berada di Apotek	STS	1	1%
		TS	12	13%
		N	20	21%
		S	24	26%
		SS	36	39%
	Total		93	100%
Mutu Layanan Kepuasan	Pasien merasa senang berinteraksi dengan Petugas Apotek	STS	3	3%
		TS	5	5%
		N	41	44%
		S	12	13%
		SS	32	35%
	Total		93	100%
Akses Layanan Kesehatan	Pasien akan memilih Apotek Kf Sinindian sebagai tempat pembelian obat dibandingkan apotek lain	STS	4	4%
		TS	8	8%
		N	27	29%
		S	24	26%
		SS	30	32%
	Total		93	100%
	Pasien akan merekomendasikan Apotek KF Sinindian kepada orang lain	STS	1	1%
		TS	7	7%
		N	21	23%
		S	30	32%
		SS	34	37%
Total		93	100%	
Sistem Layanan Kesehatan	Pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas apotek	STS	4	4%
		TS	8	9%
		N	5	5%
		S	46	50%
		SS	30	32%
	Total		93	100%

## Hasil Analisis Data

### Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan sebuah cara yang dipakai untuk menentukan apakah data yang diambil dari populasi berdistribusi secara normal atau tidak. Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$  data terdistribusi normal. Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$  data tidak berdistribusi normal. Hasil dari data yang diperoleh diuji dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) (Nuryadi *et al.* 2017). Berdasarkan hasil dari uji

normalitas menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 16.

Hasil dari tabel 16 menunjukkan informasi mengenai uji normalitas yang didapat melalui uji Kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi  $0,089 > 0,05$  dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

**Tabel 16. Distribusi frekuensi variabel y**

Variabel	Nilai Sig.	Sig 95%	Ket
Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien	0,089	0,05	Berdistribusi Normal

### Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Uji statistik regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat dalam konteks hubungan linear. Berdasarkan uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 17. Pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS 25 didapatkan nilai  $a = 12,996$  dan nilai  $b = 0,146$  sehingga model regresi adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,996 + 0,146 X$$

Berdasarkan tabel 17 diketahui nilai thitung 2,660 dan ttabel yaitu 1,661 maka  $thitung > ttabel$  dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $0,009 < 0,05$  menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis regresi, koefisien regresi memiliki angka positif yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, jika tingkat kualitas layanan kefarmasian meningkat, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kefarmasian menurun maka kepuasan pasien juga akan mengalami penurunan.

Tingkat koefisien determinasi atau kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel 18. Berdasarkan hasil tabel 18 nilai *R Square* yang diperoleh 0,205. Maka dapat diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 20,5%.

**Tabel 17. Hasil Uji regresi menggunakan spss**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	
1	(Constant)	12.996	2.389	5.439
	Kualitas Pelayanan Kefarmasian	.146	.055	.269

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien



**Tabel 18. Hasil Tingkat Koefisien Determinasi menggunakan SPSS**

Variabel	R Square	Persentase
Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien	0,205	20,5%

### **Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sinindian**

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan kefarmasian diketahui bahwa secara umum, pasien Apotek Kimia Farma Sinindian memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian, terutama pada dimensi Ketanggapan dan Kepercayaan. Dimensi Kehandalan dan Fasilitas juga mendapatkan penilaian yang baik. Sementara itu, dimensi Empati menunjukkan hasil yang positif namun dengan variasi yang lebih besar, mengindikasikan area yang mungkin dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih personal dan proaktif kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiga (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan dimensi empati dapat memberikan dampak positif terhadap respon pasien yang baik serta pendekatan yang lebih proaktif dalam menyampaikan manfaat dari layanan yang ditawarkan.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian**

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien di apotek kimia farma Sinindian secara umum berada pada tingkat yang baik. Pasien merasa puas dengan proses layanan, senang berinteraksi dengan petugas, cenderung loyal, bersedia merekomendasikan apotek ini dan puas terhadap pelayanan informasi obat yang mereka berikan. Meskipun demikian, proporsi responden yang netral pada indikator Mutu Layanan Kepuasan dan Akses Layanan Kesehatan (pada pernyataan memilih apotek kembali) menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan pengalaman pasien agar menjadi lebih positif dan mengurangi ketidakpastian. Penelitian ini serupa dengan penelitian oleh Qomariyah (2021) yang menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek, menghasilkan efek positif dan loyalitas.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa asumsi mengenai normalitas telah terpenuhi dan hasil dari tabel uji normalitas Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,089 > 0,05$  dapat disimpulkan nilai signifikansi terdistribusi secara Normal. Berdasarkan tabel hasil dari uji regresi linear sederhana kualitas pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian dengan nilai signifikansi yaitu  $0,009 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 2,660 > t_{tabel}$  yaitu 1,661 serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,205 yang berarti pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek kimia farma Sinindian sebesar 20.5%. Penelitian ini serupa dengan penelitian dilakukan oleh Agus Nurhasan (2020) dengan judul penelitian "*Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi Klinik Daqu Sehat Malang Menggunakan Parameter Karakteristik Pelayanan Islami*" yang menggunakan desain penelitian

kuantitatif deskriptif dan menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai yang diperoleh yaitu 0,473, koefisien determinasi sebesar 22,4% artinya memiliki pengaruh sebesar 22,4%. Penelitian lain oleh Pajri et al (2022) yang berjudul "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah hasanudin damrah manna kabupaten bengkulu selatan*" menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh dengan R square yaitu 0,645 berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien mencapai 64,5% sementara 34,6% yang dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Perbedaan nilai R Square menunjukkan perbedaan proporsi variasi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan antar penelitian. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kompleksitas model penelitian, jumlah variabel independen, karakteristik sampel, dan konteks penelitian.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Sinindian

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad A.D., Dirga D., Adliani N., Sukraso S., 2019. Tingkat kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukrame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Vol 2 (1).
- Alfajar F., Mustainah., Tawil M., Polii J.J. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal of Administration and Management Public Literation*. Vol 1 (1) : 37-45
- Arifiyanti A.L dan Djamaludin R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Vol 3 (1) : 1-14
- Arsandi Y.B. 2022. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Klub Sehat Nutrition Club's di Bandar Lampung. Skripsi. Lampung : Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama. Universitas Islam Negeri Raden iIntan
- Depkes RI. 2009. Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta :
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Desia G., Salam M.R., Rahmat N., 2023. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *Journal Pelita Sains Kesehatan*. Vol 3 (2) : 54-66.
- Dianita P.S dan Latifah E. 2017. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyu dan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Vol 3 (2) : 19-24
- Fadhli W.M. 2022. Tanggung Jawab Hukum Dokter dan Apoteker Atas Permintaan Tertulis Oleh Dokter (Resep) Kepada Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian. Buku. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- Fardhoni. 2023. Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. Buku. Jakarta : Penerbit NEM
- Fauzia R.R. 2019. Budaya Hukum Apoteker Dalam Pemberian Informasi, Edukasi dan Penyerahan Obat Keras (Daftar G). *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 4 (1) : 125-139
- Handayany G.N. 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. Buku. Malang : Media Nusa Creative.
- Haryantu T.S., Wijoyo Y., Manik D.G. 2020. Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di

- Apotek Dengan Metode Problem-Based Learning Dalam Kerangka Paradigma Pedagogi Reflektif. Buku. Yogyakarta : Sanata Dharma University Press
- Idrus S.S., 2019. kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Buku. Malang : Penerbit Media Nusa Creative
- Jayanti I.P. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang. Skripsi. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Palembang
- Mu'ah. 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Buku. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Mukaddas A., Zubair M.S., Yusriadi. 2018. Apotek Pendidikan Tadulaku : Implementasi Pharmaceutical Care Secara Professional Pada Lingkup Farmasi Komunitas. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. Vol 24 (4) : 865-870
- Nuralam I.P. 2017. Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah. Buku. Malang : UB Press
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. 2017. Apotek. Jakarta : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Priyoherianto A., Legowo D.B., Fitriany E., Arif M.R. 2024. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023. Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia. Vol 6 (1) : 151-160
- Putri F., dan Ikawangi L.O.N., 2017. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Metode Servqual, CSI, dan IPA di Klinik dr. M. Suherman. Journal Kesehatan. Vol 5 (2) : 105-115
- Richadinata K.R.P., Aristayudha A.A.N.B., Rettobjaan V.F.C., Widnyani N.M., Astitiani N.L.P.S. 2023. Manajemen pemasaran : konsep kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Buku. Jawa Tengah : PT Media Pustaka Indo
- Sani K.F. 2016. Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental. Buku. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama
- Sari W.K., Advistasari Y.D., Presetyaningrum E. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur Tahun 2022. Jurnal Ilmu Kefarmasian. Vol 4 (1) : 1-7
- Selviana L., Afgani M.W., Siroj R.A., Correlation Research. Innovate : journal of social science research. Vol 4 (1) : 5118-5128

- Sukendar E. 2019. Analisis Penyebab Ketidakpuasan Konsumen Apotek Sanjaya. Prosiding Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi : Bandung. Halaman 1071-1075
- Sulistya Y.A., Pramestutie H.R., Sidharta B. 2017. Profil Kualitas Pelayanan Resep Oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Pharmaceutical Journal of Indonesia. Vol 3 (1) : 1-9
- Supriadi., Defirson., Brata A. 2022. Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Dalam Kota Jambi. Jurnal Bahana Kesehatan Masyarakat. Vol 6 (2) : 67-73
- Suprasetya E., Muhtaria., Nugroho H. 2020. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta. Jurnal Permata Indonesia. Vol 11 (2) : 33-37
- Suranata F.M., Putri N.A., Priliana W.K., Indarna A.A., Pramesti D., Raule J.N., Tampake R., Wulandari N.A., Memah H.P., Punjastuti B., Kristiani A., Syafrinanda V., Sumbara., Sihotang H., Taringan S.B., Mardhiah A., Sutomo B., Yuniyanti T.A., Tambuwun S., Manaf S.A. 2024. Bunga Rampai Konsep Dasar Keperawatan. Buku. Cilacap : PT Media Pustaka Indo
- Tuwongena B.M., Karauwan F.A., Lumy D.R., Saroinsong Y.F. 2021. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara. Journal Biofarmasetikal Tropis. Vol 4 (2) : 15-24
- Yumita., Sari R.I.P., Hermansyah O., Khasanah H.R. 2023. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di puskesmas sawah lebar kota bengkulu. bencoolen journal of pharmacy. Vol 3 (1) :1-8.