

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT DI APOTEK RIDHO SEHAT KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATENBOJONEGORO

Amalia Amalul Ahli Shabrina¹, Muhtaromah², Ahmad Zainal Fanani³

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamadiyah Lamongan

^{2,3}Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Muhamadiyah Lamongan

Amaliasabrina179@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan sampel sebanyak 30 responden dari 100 populasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *consecutive sampling* dengan instrumen lembar kuesioner, pengolahan data dengan *editing, coding, tabulating* dan *scoring* dan disajikan dalam bentuk tabel, diagram, distribusi dan frekuensi.

Dengan hasil penelitian yang didapatkan responden mengatakan tingkat kepuasan pelayanan obat sangat puas sebanyak 63,3%, puas sebanyak 33,3% dan tidak puas sebanyak 3,3%.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro adalah 63,3% responden menyatakan sangat puas.

Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan pelayananan obat di Apotek.

Kata kunci : *Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (KepMenKes 1332/2002). Di dalam PP No.51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian pada pasal 1 telah disebutkan bahwa salah satu pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan apoteker adalah pelayanan informasi obat (Depkes RI, 2009).

Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien (Anonim, 2016). Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Anonim, 2016).

Terdapat dua tahap pelayanan resep, dimana pemberian informasi merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (KepMenKes 127/2004). Salah satu manfaat dari pemberian informasi adalah untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapiobat dan dapat

mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Cipolle et al, 1998). Menurut (Rantucci, 2007) jenis informasi yang diberikan apoteker pada pasien yang mendapat resep baru meliputi nama dan gambaran obat, tujuan pengobatan, cara dan waktu penggunaan, saran ketaatan dan pemantauan sendiri, efek samping dan efek merugikan, tindakan pencegahan, kontraindikasi, dan interaksi, petunjuk penyimpanan, informasi pengulangan resep dan rencana pemantauan lanjutan.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008: 2).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan pada tahun 2012 menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah apotek (Ginting, A., 2009).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 terlihat bahwa 98,5% (n = 67) apotek tidak memenuhi standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Purwanti *et al*, 2004). Penelitian tentang pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Rosita (2012) dengan judul "Studi Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek-apotek Kecamatan Semampir Wilayah Surabaya Utara". Hasil yang di dapat dari penelitian tersebut adalah dari 11 apotek yang diteliti, terdapat 3 apotek yang termasuk kategori baik, 4 apotek yang termasuk kategori sedang, dan 4 apotek yang termasuk kategori kurang. Sebagian besar (72,72%) apotek-apotek di Kecamatan Semampir masih masuk dalam kategori sedang cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Apotek Ridho Sehat adalah salah satu apotek yang ada di daerah Sumberrejo, Bojonegoro. Apotek ini letaknya sangat strategis, yaitu disamping jalan raya dan dekat dengan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo dan Balai Desa Sumberrejo. Untuk lokasi yang strategis tentunya banyak pembeli yang datang, jadi membuat peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pembeli terhadap kualitas pelayanan informasi obat.

METODELOGI PENELITIAN

Desain penelitian deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah pembeli di apotek ridho sehat pada bulan februari 2019. Dengan teknik sampling *Concecutive Sampling* didapatkan hasil 30 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner untuk menilai kepuasan pasien tentang pelayanan obat.

HASIL PENELITIAN

1) Karakteristik Pembeli Berdasarkan Jenis Kelamin

N O	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki-laki	14	46,7%
2.	Perempuan	16	53,3%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar atau 53,3 % pembeli berjenis kelamin perempuan dan hampir setengah atau 46,7 % pembeli berjenis kelamin laki-laki.

2) Karakteristik Pembeli Berdasarkan Usia

NO	Umur	Frekuensi	Prosentase
1.	20-29 tahun	22	73,3%
2.	30-39 tahun	8	26,7%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar atau 73,3 % pembeli berumur 20-29 tahun dan hampir setengah

atau 26,7 % pembeli yang berumur 30-39 tahun.

3) Karakteristik Pembeli Berdasarkan Tingkat Pendidikan

N o	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak sekolah	0	0%
2.	SD	0	0%
3	SMP	1	3,3%
4	SMA	26	86,7%
5.	Diploma /Sarjana	3	10%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pembeli hampir seluruhnya atau 86,7 % berpendidikan SMA, sebagian kecil atau 3,3 % pembeli berpendidikan SMP, sebagian kecil atau 10 % pembeli berpendidikan Diploma/Sarjana, dan tidak satupun atau 0 % pembeli Tidak sekolah dan berpendidikan SD.

4) Karakteristik Pembeli Berdasarkan Pekerjaan

N O	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak Bekerja	6	20%
2.	Wiraswasta / Petani	9	30%
3.	Swasta	7	23,3%
4.	Mahasiswa/ Pelajar	6	20%
5.	PNS/TNI/ POLRI	2	6,7%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hampir setengah atau 30 % pembeli bekerja wiraswasta/petani, sebagian kecil atau 3,3 % pembeli bekerja swasta, sebagian kecil atau 20 % sebagai mahasiswa/pelajar, sebagian kecil atau 20 % tidak bekerja, dan sebagian kecil yang lain atau 6,7 % sebagai PNS/TNI/POLRI.

5) Tingkat Kepuasan Pembeli Tentang Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro

NO	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Puas	19	63,3%
2.	Puas	10	33,3%
3.	Tidak Puas	1	3,3%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar atau 63,3 % pembeli merasa sangat puas, hampir setengah atau 33,3 % pembeli merasa puas dan sebagian kecil atau 3,3 % merasa tidak puas.

6) Distribusi frekuensi berdasarkan soal kuesioner kepuasan konsumen terhadap Apotek secara umum

NO	Daftar Pertanyaan	Sangat Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Lokasi apotek mudah dijangkau	20 (66,7%)	10 (33,3%)		
2.	Kecepatan penyediaan obat ke pembeli	20 (66,7%)	10 (33,3%)		
3.	Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	18 (60%)	11 (36,7%)	1 (3,3%)	
4.	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan	15 (50%)	11 (36,7%)	4 (13,3%)	
5.	Kenyamanan ruang tunggu	11 (36,7%)	11 (36,7%)	8 (26,6%)	
6.	Merasa harga obat di apotek terjangkau	21 (70%)	8 (26,7%)	1 (3,3%)	
7.	Ketersediaan obat di apotek	16 (53,3%)	11 (36,7%)	3 (10%)	
8.	Memberikan KIE yang jelas dan mudah di mengerti	16 (53,3%)	12 (40%)	2 (6,7%)	

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada pertanyaan pertama sebagian besar atau 66,7 % pembeli merasa sangat setuju, dan hampir setengah atau 33,3 % pembeli merasa cukup setuju. Pada pertanyaan kecepatan kedua sebagian besar atau 66,7 % pembeli merasa sangat setuju, dan hampir setengah atau 33,3 % pembeli merasa cukup setuju. Pada pertanyaan ketiga sebagian besar atau 60 % pembeli merasa sangat setuju, hampir setengah atau 36,7 % pembeli merasa cukup setuju dan sebagian kecil atau 3,3 % pembeli merasa kurang setuju. Pada pertanyaan ke empat setengah atau 50 % pembeli merasa sangat setuju, hampir setengah atau 36,7 % pembeli merasa kurang setuju dan sebagian kecil atau 13,3 % pembeli merasa kurang setuju. Pada pertanyaan ke lima hampir setengah atau 36,7 % pembeli merasa sangat setuju, hampir setengah atau 36,7 % pembeli merasa cukup setuju dan hampir setengah 6,6 % pembeli merasa kurang setuju. Pada pertanyaan ke enam sebagian besar atau 70 % pembeli merasa sangat puas, hampir setengah atau 26,7 % pembeli merasa cukup setuju dan sebagian kecil atau 3,3 % pembeli merasa kurang setuju. Pada pertanyaan ke tujuh sebagian besar atau 53,3 % pembeli merasa sangat setuju, hampir setengah atau 36,7 % pembeli merasa cukup setuju dan 10 % pembeli merasa kurang setuju. Pada pertanyaan terakhir atau ke delapan sebagian besar atau 53,3 % pembeli merasa sangat setuju, hampir setengah atau 40 % pembeli merasa cukup setuju dan sebagian kecil atau 6,7 % pembeli merasa kurang setuju.

PEMBAHASAN

Dilihat dari hasil tabel penelitian tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Bojonegoro, berdasarkan tabel 1 dari 30 responden menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan yaitu 16 responden (53,3%) dan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 14 responden (46,7%).

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa responden berumur 20-29 tahun yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) dan responden yang berumur 30-39 tahun yaitu sebanyak 8 responden (26,7%). Sebagaimana menurut Nursalam dan Pariani (2001), menyatakan semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir. Peningkatan usia mempengaruhi tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih dipercayai dari orang yang belum cukup dewasa. Sehingga usia dewasa akan lebih cepat memahami, hal ini bisa berpengaruh juga terhadap suatu penilaian yang dilakukan dalam suatu pelayanan yang diberikan demi mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan tabel 3 menjelaskan bahwa responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 26 responden (86,7%), Diploma/Sarjana yaitu sebanyak 3 responden (10%), SMP yaitu sebanyak 1 responden (3,3%), SD dan tidak sekolah sebanyak (0%). Menurut Kunandar (2007) dengan pendidikanlah seseorang dibekali dengan berbagai pengetahuan, keterampilan, keahlian dan tidak kalah pentingnya macam-macam tatanan hidup baik yang berupa norma-norma, aturan-aturan positif, dan sebagainya. Jadi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA dimana lulusan tingkat pendidikan menengah mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan penilaian tingkat kepuasan pelayanan obat di Apotek.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa pembeli bekerja wiraswasta/petani yaitu sebanyak 9 responden (30%), Swasta sebanyak 7 responden (23,3%), Mahasiswa/Pelajar sebanyak 6 responden (20%), tidak bekerja sebanyak 6 responden (20%), dan PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 2 responden (6,7%). Sebagian responden

yang bekerja sebagai petani, hal ini menunjukkan dengan tingkat pekerjaan yang penghasilannya relatif kurang sehingga mereka lebih memilih Apotek yang merasa harga obatnya terjangkau.

Berdasarkan penelitian, sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa 19 responden (63,3%) dari 30 responden mereka merasa sangat puas pada pelayanan Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, 10 responden (33,3%) merasa puas, sedangkan 1 responden (3,3) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pembeli. Sebagaimana menurut Sutrisna (2008) menjelaskan pasien baru merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pada pembeli. Pembeli akan merasa sangat puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Jika mereka puas maka tidak akan berpindah ke Apotek lain, artinya mereka akan menjadi pelanggan Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Bojonegoro. Oleh karena itu, mutu pelayanan perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien lebih tercapai secara maksimal.

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa kuesioner pertanyaan pertama yang berisi lokasi Apotek mudah terjangkau, sebanyak 20 responden (66,7%) memilih sangat setuju dan 10 responden (33,3%) memilih cukup setuju. Sebagaimana hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan nomor 9 menurut Bustami (2011) adalah kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan sebagainya

Pertanyaan kedua yang berisi kecepatan penyediaan obat ke pembeli, sebanyak 20 responden (66,7%) memilih sangat setuju dan 10 responden (33,3%) cukup setuju. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012) menyebutkan bahwa pasien merasa puas

apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat.

Pertanyaan ketiga yang berisi memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sebanyak 18 responden (60%) memilih sangat setuju, 11 responden (36,7%) memilih cukup setuju dan 1 responden (3,3%) memilih kurang setuju dikarenakan karyawan Apotek kurang memberikan sikap sopan dan ramah saat melakukan pelayanan. Sebagaimana dimensi utama kepuasan salah satunya adalah jaminan (*assurance*) yang artinya karyawan atau staf memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, bebas dari risiko dan keragu-raguan (Bustami, 2011).

Pertanyaan keempat yang berisi kemampuan petugas menjawab pertanyaan, sebanyak 15 responden (50%) menjawab sangat setuju, 11 responden (36,7%) menjawab cukup setuju, dan 4 responden (13,3%) menjawab kurang setuju dikarenakan pengetahuan karyawan yang terbatas sehingga pertanyaan pasien masih ada yang belum terjawab. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita (2012) dengan hasil sebagian besar (72,72%) beberapa Apotek masih masuk dalam kategori sedang cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Pertanyaan kelima berisi kenyamanan ruang tunggu, sebanyak 11 responden (36,7%) menjawab sangat setuju, 11 responden (36,7%) menjawab cukup setuju, dan 8 responden (26,6%) menjawab kurang setuju dikarenakan ruang tunggu di Apotek hanya terdapat satu kursi kayu yang kecil dan tidak ada AC. Sebagaimana dimensi utama kepuasan salah satunya adalah bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011)

Pertanyaan keenam yang berisi merasa harga obat di Apotek terjangkau, sebanyak 21 responden (70%) menjawab sangat setuju, 8 responden (26,7%) menjawab cukup setuju, dan 1 responden (3,3%) menjawab kurang setuju dikarenakan harga bersifat relatif bagi setiap orang.

Pertanyaan ketujuh yang berisi ketersediaan obat di Apotek, sebanyak 16 responden (53,3%) menjawab sangat setuju, 11 responden (36,7%) menjawab cukup

setuju, dan 3 responden (10%) menjawab kurang setuju dikarenakan di Apotek hanya menyediakan beberapa stok obat atau obat yang pengirimannya terlambat dari jadwal yang ditentukan.

Pertanyaan terakhir atau kedelapan yang berisi memberikan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi yang jelas dan mudah dimengerti, sebanyak 16 responden (53,3%) menjawab sangat setuju, 12 responden (40%) menjawab cukup setuju, dan 2 responden (6,7%) menjawab kurang setuju dikarenakan Apotek dalam keadaan ramai sehingga petugas Apotek memprioritaskan beberapa pasien dalam memberikan KIE. Sebagaimana pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 terlihat bahwa 98,5% (n=67) apotek tidak memenuhi standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Purwanti *et al*, 2004).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro adalah 63,3% responden menyatakan sangat puas.

Saran

1. Bagi Akademik

Merupakan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam hal pelayanan obat di Apotek. Dan sebagai sarana pembanding bagi dunia ilmu kefarmasian dalam memperkaya informasi tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek.

2. Bagi Praktisi

1) Bagi Pengelola Apotek Ridho Sehat Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Apotek Ridho Sehat Sumberrejo, sehingga diupayakan peningkatan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2) Bagi Peneliti

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menemukan perbaikan dan kesempurnaan hasil penelitian ini dengan melakukan penelitian yang lebih luas tentang tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek.

- 3) Bagi PSA (Pengelola Sarana Apotek)
Bagi pengelola sarana prasarana diharapkan lebih memperbaiki dan memfasilitasi pembeli dengan sarana prasarana yang mendukung agar pembeli merasa nyaman dan lebih puas terhadap pelayanan di Apotek Ridho Sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Cipolle *et al.* (1998). *Pharmaceutical Cara Practice*, hal : 75, 82-83. 96-101, Mc Graw Hill Company, New York.
- Dep Kes RI (2009) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Ginting A. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Vol,III, No. 2, November 2017*.
- Hendrik. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Kabupaten Torga Utara*. Makasar. Universitas Hasanudin 2012.
- Kemenkes RI (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat*.
- KepMenKes (2002) *Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek*.
- Kunandar. (2007). *Guru Profesional : Implementasi Kurikulum Tigtat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses Dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Purwanti *et al.* (2004). *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi Di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003*. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol 1.
- Rantucci (2007). *Komunikasi Apoteker-Pasien : Panduan Konseling Pasien* (Edisi 2) Penerjemah : A.N. Sani. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sutrisna *et al.* (2008) *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen*. *Jurnal Pharmacon*, Vol 9. Diakses pada tanggal 2 Januari 2019.