

Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram

Depi Yuliana^{1)*}, Deasi Wikandari¹⁾, Putri Ramdaniah¹⁾, Dwi Monika Ningrum¹⁾, Faizul Bayani¹⁾, Neneng Rachmalia,I.M¹⁾, Ni Made Nuratni¹⁾
*Email: depiyuliana@gmail.com

¹⁾Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

ABSTRAK

Salah satu indikator kepuasan pasien dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu apotek dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien akan memberikan keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi manajemen apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi kecepatan pelayanan, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), serta keramahan petugas di Apotek Pagesangan Mataram. Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif dan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling yaitu pasien yang kebetulan datang menebus obat dan sesuai sebagai sumber data dengan besar sampel sebanyak 95 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram memiliki nilai rata-rata berturut-turut per dimensi (Kecepatan Pelayanan, KIE, Keramahan Petugas) sebesar (90,22%, 85,36%, 99,5%). Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai pemacu pelayanan kefarmasian yang lain untuk mempertahankan serta memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek

ABSTRACT

One indicator of patient satisfaction in the health sector is the availability of quality health services. Satisfaction will be met if the services provided in a pharmacy are felt to be in accordance with patient expectations, so that patient satisfaction will provide benefits and impacts that are very important for pharmacy management. This study aims to determine the percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services including speed of service, communication of information and education (IEC), as well as the friendliness of officers at the Mataram Pagesangan Pharmacy. This study uses an observational design with a quantitative descriptive design and cross sectional approach which is a type of research that emphasizes the time of measurement or observation of data at one time at a time carried out on the dependent variable and the independent variable. The sampling technique uses accidental sampling, which is a patient who happens to come to redeem a drug and is suitable as a source of data with a sample size of 95 respondents. The results of this study indicate that patients who redeem drugs at the Mataram Pagesangan Pharmacy have successive. The results of this study can be used as a trigger for other pharmaceutical services to maintain and provide pharmaceutical services to patients to become even better.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

A. LATAR BELAKANG

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek

kefarmasian oleh Apoteker dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sedangkan

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 [1].

Apotek juga merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Ini diatur menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, apotek harus secara rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan. Salah satu metode dalam evaluasi mutu pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan baik jasa maupun produk yang diberikan di apotek.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kecepatan pelayanan merupakan target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit, dan Resep tanpa racikan sebesar 15 menit [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Arimbawa tahun 2014, bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien [3].

Kepuasan pasien diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai [4].

Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas [5].

Memberikan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) penggunaan obat baik berdasarkan

resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Hal tersebut dapat dicapai apabila jumlah petugas cukup, sehingga beban pekerjaan tidak terlalu berat, dengan demikian akan memberi kesempatan kepada petugas untuk bersikap ramah. Baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif, sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasardan berbicara kurang sopan [5].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek Wilayah Kota Mataram. Penelitian ini dilakukan di salah satu Apotek di Kota Mataram yaitu Apotek Pagesangan karena belum ada penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan rancangan deskriptifkuantitatif dan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pasien yang kebetulan datang menebus obat dan sesuai sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram, yang selanjutnya disebut responden sebanyak 95 orang.

1. Populasi dan sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Pagesangan Mataram.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus besar sampel

deskriptif kategorik sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Proporsi kategori variabel yang dapat diteliti = Prevalensi kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga teknis kefarmasian dari penelitian sebelumnya oleh Megawati, F& Antari, NPU (2016) sebesar 56% (0,56)

Q = (1 - 0,56) = 0,44

d = Presisi yang digunakan 10% = 0,1

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,56 \cdot 0,44}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,2464}{0,01}$$

$$n = 94,65 = 95$$

sehingga berdasarkan rumus diatas didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 94,65 orang dan dibulatkan menjadi 95 responden.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan merupakan dalam penelitian merupakan data primer berupa kuisioner disebarkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat di Apotek "Pagesangan" Mataram.

3. Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisa deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yang bersumber dari data primer kemudian diolah dengan cara menghitung persentase kepuasan pasien oleh rumus [6].

Selanjutnya untuk mengkategorikan tingkat kepuasan pasien per dimensi, digunakan tabel penilaian berikut ini:

Tabel 1.

Nilai Kepuasan Pasien

Interval	Tingkat Kepuasan
76% - 100%	Puas
51% - 75%	Cukup Puas
26% - 50%	Kurang Puas
0% - 25%	Tidak puas

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di apotek Pagesangan Mataram yang dilakukan selama 12 hari dengan jumlah responden 95 orang adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	39	41,05%
Perempuan	56	58,94%
Total	95	100%

Data pada tabel 2 karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin tersebut menggambarkan bahwa responden yang menebus obat di Apotek Pagesangan lebih banyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dengan selisih persentase 17,89% dibanding dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sesuai dengan data karakteristik responden di lombok yang dilakukan Dwidiyanti dkk, dimana jumlah responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 76,14% lebih banyak dibanding responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 23,86% [7].

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori Umur	Jumlah Responden	Persentase
17 – 27 tahun	22	23,15%
28 – 37 tahun	16	16,84%
38 – 47 tahun	12	12,68%
48 – 57 tahun	24	25,26%
58 – 67 tahun	15	15,78%
>68 tahun	6	6,31%
Total	95	100%

Berdasarkan data pada tabel 3 karakteristik responden berdasarkan umur diketahui bahwa responden terbanyak yang menebus obat adalah responden dengan umur 48 – 57 tahun dan umur 17 – 27 tahun dengan selisih 2,11% dan yang

paling sedikit adalah responden dengan umur lebih dari 68 tahun. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yaqin, A.A, tahun 2017, dimana kelompok umur produktif usia (15 – 64 tahun) masih mendominasi persentase [5].

2. Distribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, terdapat dua unsur pertanyaan yang mendapat interpretasi cukup puas yaitu pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep didapatkan nilai kepuasan pasien dengan range interval 26% – 50%, disebabkan oleh kegiatan rutinitas berobat mulai dari tempat administrasi membutuhkan waktu yang lama sampai ke instalasi farmasi. Penyebab lain yaitu kurangnya pemahaman tentang waktu penebusan obat racikan. Berdasarkan wawancara peneliti, beberapa pasien menganggap waktu penebusan obat racikan sama halnya dengan obat non racikan, sehingga ketika menebus obat racikan mereka menganggap hanya 15 menit saja dan jika melebihi waktu tersebut maka pasien akan merasa jenuh dan dapat dikatakan tidak puas pada dimensi kecepatan pelayanan.

Pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari mendapat penilaian yang terendah, didapatkan dari nilai kepuasan pasien dengan range interval 26% – 50% karena petugas menganggap tidak semua pasien yang menebus obat perlu untuk mendapatkan informasi lain selain obat. Oleh karenanya, kemungkinan pasien masih merasa cukup puas dengan informasi yang diberikan, walaupun begitu apabila ada pasien yang bertanya tentang informasi lain petugas senantiasa menjawabnya, Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily tentang Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien di Apotek menyebutkan pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien [8].

Berdasarkan hasil kuisioner dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien yang

menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram telah merasa puas terhadap dimensi kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 90,22%, pada dimensi komunikasi informasi dan edukasi (KIE) dengan rata-rata sebesar 85,36% dan pada dimensi keramahan petugas memperoleh rata-rata sebesar 99,5% yang artinya pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas di Apotek Pagesangan Mataram sudah melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Hasil penelitian dari 3 dimensi kepuasan pasien yang didalamnya terdapat 12 pertanyaan yang akan dibahas dibawah ini sebagai berikut:

a. Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan di Apotek “Pagesangan” Mataram

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan waktu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit dan resep tanpa racikan sebesar 15 menit [2].

Berdasarkan dari data pertanyaan nomor 1 persepsi responden terhadap ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan responden memberikan penilaian 100% puas karena dari petugas apotek pagesangan telah berusaha memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat, maka dalam hal ini pasien dapat dikatakan puas terhadap ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada pertanyaan nomor 2 persepsi responden terhadap pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep, responden yang memberikan penilaian cukup puas sangat sedikit yakni sebanyak 18,95% , hal ini disebabkan oleh antrian yang pasien yang panjang. Berdasarkan observasi peneliti terhadap pasien yang datang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram pasien yang mengalami tidak puas dikarenakan kegiatan berobat dimulai saat berada ditempat praktek dokter saat menunggu antrian untuk berobat membutuhkan

waktu sekitar 30 menit kemudiannya selanjutnya waktu pemeriksaan oleh dokter membutuhkan waktu sekitar 10-20 menit.

Kegiatan tersebut membutuhkan waktu lama, sehingga pasien merasa jenuh dan capek. Dan ketika menebus obat di Apotek Pagesangan akan terasa lama. Penyebab lain yaitu karena pasien yang menebus obat sedang sakit, sehingga tidak betah untuk menunggu lama. Semua itu membuat pasien kurang nyaman dan membuat pasien tidak puas. Namun responden yang memberikan penilaian puas sebanyak 81,1% cukup besar, hal ini dapat dikatakan puas karena termasuk dalam interval kepuasan pasien yaitu pada range 76% - 100% yang menunjukkan untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 3 persepsi responden terhadap Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep, responden yang memberikan penilaian untuk yang puas sebanyak 74% dan penilaian responden untuk yang cukup puas sebanyak 26%. Penyebab lain yaitu kurangnya pemahaman tentang waktu penebusan obat racikan. Berdasarkan wawancara peneliti, beberapa pasien menganggap waktu penebusan obat racikan sama halnya dengan obat non racikan, sehingga ketika menebus obat racikan mereka menganggap hanya 15 menit saja dan jika melebihi waktu tersebut maka pasien akan merasa jenuh dan dapat dikatakan tidak puas karena termasuk dalam interval kepuasan pasien yaitu pada range 51% - 75% yang menunjukkan untuk tingkat cukup puas.

Pada pertanyaan nomor 4 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu, responden memberi penilaian 100% puas karena petugas selalu mendahulukan pasien yang telah lebih dulu mengantri. Hal ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval pada range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 5 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar rumah sakit, responden memberi penilaian 96% puas dan yang cukup

puas sebanyak 4%. Hal ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval pada range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

b. Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) di Apotek "Pagesangan" Mataram

Memberikan komunikasi informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/ keluarga pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Informasi yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami dan menerima informasi yang dibutuhkan. Informasi disampaikan secara ringkas, jelas, terbukti dan menghindari sifat menggurui, memaksa dan menyalahkan [6].

Berdasarkan dari data pertanyaan nomor 6 persepsi responden terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, responden memberi penilaian 93% puas dan yang tidak puas sebanyak 7%, hal ini kemungkinan karena sangat banyaknya jumlah pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE terkait obat tidak maksimal dan membuat sedikitnya merasa tidak puas.

Namun jumlah responden yang memberikan penilaian puas masih terbilang jauh dibanding responden yang tidak puas, jadi pelayanan ini dapat dikatakan puas karena termasuk dalam interval dengan range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 7 persepsi responden terhadap pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari, responden memberi penilaian 63,1% puas dan yang cukup puas sebanyak 37%, hal ini karena petugas menganggap tidak semua pasien yang menebus obat perlu untuk mendapatkan informasi lain selain obat. Oleh karenanya,

kemungkinan pasien masih merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan, walaupun begitu apabila ada pasien yang bertanya tentang informasi lain petugas senantiasa menjawabnya. Namun pelayanan ini dapat dikatakan tidak puas sesuai dengan interval kepuasan pasien dengan range 51% - 75% yang menunjukkan tingkat cukup puas.

Pada pertanyaan nomor 8 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan dalam etiket obat, responden memberi penilaian 100% puas, hal ini karena petugas sudah berusaha sangat baik dan sangat jelas menuliskan nama pasien serta aturan pakai di etiket dan dapat dikatakan pelayanan ini puas.

c. Kepuasan Pasien terhadap keramahan petugas di Apotek “Pagesangan” Mataram

Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat dari petugas [5]. Kepuasan pasien dapat diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari keramahan petugas [4].

Berdasarkan data dari pertanyaan nomor 9 persepsi responden terkait penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, responden memberikan penilaian 99% puas dan 1% untuk responden yang tidak puas, hal ini sangat berbanding jauh dan pelayanan ini dapat dikatakan puas.

Pada pertanyaan nomor 10 persepsi responden terkait petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, responden memberikan penilaian 100% puas, hal ini sudah sangat jelas bahwa petugas sudah sangat baik dalam menjawab pertanyaan pasien dan perlu dipertahankan dan pelayanan ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 11 responden terkait petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti, responden memberi penilaian 100% puas, hal ini juga sudah sangat jelas bahwa

petugas berusaha dengan baik dalam melayani pasien serta perlu di pertahankan dan dapat dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 12 responden terkait apakah petugas murah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien, responden memberikan penilaian 99% puas dan 1% untuk yang tidak puas. Walaupun sangat berbanding jauh petugas sudah berusaha sangat baik dalam melayani pasien dan pelayanan ini dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 90,22%. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi komunikasi informasi dan edukasi (KIE) di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 85,36%,. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 99,5% .

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada semua civitas akademika Universitas Qamarul Huda Bagu atas dukungannya sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Tidak lupa pula kami sampaikan terimakasih kepada semua informan Apotek “Pagesangan” Mataram atas kerjasama dan informasi yang diberikan selama penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Irene, D.S. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. Puspita.
- [2] Harijono, H dan Soepangkat, BO. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan*

- Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servequal Dan QFD. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS*. Surabaya.
- [3] Arimbawa , P.E. (2014). *Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar [Tesis]*. Bali:Universitas Udayana.
- [4] Curakovic, D.; Sikovac, i.; Garaca., V.; Curcic, N dan Vukosav, S.(2011). The Degree of Customer Satisfaction with Hotel Sarvia. *Journal of Tourism*. Serbia.
- [5] Yaqin, A.A. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Maalik Ibrahim.
- [6] Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi aksara
- [7] Elmiawati, L. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Volume III, No.2.
- [8] Ifmaily. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina_Yarsi Padang Tahun 2006[tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.