



Journal of Medical Laboratory in Infectious and
Degenerative Diseases

ISSN: XXXX-XXXX
JMID (Month, Year) Vol.X No.X

REVIEW ARTICLE

OPEN ACCESS

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK (*Literature Review*)

PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT THE PHARMACY (Literary Review)

Retno Wulandari^{1*}, Shinta Mayasari², Titi Yulianti³

¹Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi, Jember

²Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Jember, Jember

³Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi, Jember

*Korespondensi Penulis :

Received:

Accepted:

Published:

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan harapan dari suatu pelayanan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek. Hal inilah mengakibatkan mengapa apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan: Tujuan penelitian *literature review* ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

Metode: Desain penelitian ini menggunakan metode *literature review* dan penelitian ini mengeksplorasi bukti yang dipublikasi dalam data elektronik : *Google Scholar, PubMed, Scient Direct, Garuda dan Perpustakaan*. Artikel tahun 2019 sampai 2022 yang telah dilakukan proses seleksi menggunakan format PEOS dengan kriteria inklusi. Dimana terdapat lima artikel dengan topik kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

Hasil: Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan penampilan apotek dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas, berdasarkan kehandalan pelayanan dari lima artikel yang di review secara keseluruhan lima artikel menuliskan puas, berdasarkan ketanggapan pelayanan dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas, berdasarkan ketersediaan obat dari lima artikel yang di review sebagian besar empat artikel menuliskan puas dan satu artikel menuliskan tidak puas, berdasarkan pemberian informasi obat dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil analisis lima artikel disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek mayoritas adalah puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Kefarmasian, Apotek..



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstract

Background: Satisfaction is the level of consumer feelings after comparing the performance and expectations of a service. Patient satisfaction is a measure of the quality of health services provided by pharmaceutical technical personnel at pharmacies. This is why pharmacies compete to improve the quality of their services.

Purpose: The purpose of this literature review study was to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at pharmacies.

Methods: The research design used the literature review method and this study explores published evidence in electronic data: Google Scholar, PubMed, Scient Direct, Garuda and Perpustakaan. Articles from 2019 to 2022 that have been subjected to a selection process using the PEOs format with inclusion criteria. Where there are five articles with the topic of patient satisfaction with pharmaceutical services at pharmacies.

Results: The results of research on patient satisfaction with pharmaceutical services in pharmacies based on the appearance of the pharmacy, from the five articles reviewed, mostly three articles written satisfied and two articles written dissatisfied, based on the reliability of service. Of the five articles reviewed overall, five articles written satisfied, based on service responsiveness. Of the five articles reviewed, the majority of three articles wrote that they were satisfied and two articles wrote that they were dissatisfied, based on the availability of drugs. Of the five articles reviewed, most of the four articles wrote that they were satisfied and one article wrote that they were not satisfied, based on the provision of drug information from the five articles reviewed. most of the review three articles wrote satisfied and two articles wrote dissatisfied.

Conclusions: Based on the results of the analysis of the five articles, it was concluded that the majority of patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmacy were satisfied.

Keywords: Satisfaction, Service, pharmaceutical, Pharmacy.

PENDAHULUAN

Apotek merupakan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan, khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan keperluan obat – obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Banyaknya apotek di sekitar kita membuat masyarakat dapat dengan mudah memilih apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis apotek, hal inilah yang mengakibatkan mengapa apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Akhmad et al, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2017). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal, maka apotek harus mampu menerapkan sebagaimana standar pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan yang terbaik dengan mutu pelayanan adalah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arab et al, 2019).



Penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek telah dilakukan oleh (Pristianty, Fransiska and Titani, 2021) di apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado, hasil menunjukkan nilai rata - rata 51% pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh apotek dengan nilai kepuasan tertinggi pada indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 70% dan ketersediaan obat (*assurance*) sebesar 70% dan nilai kepuasan terendah pada indikator pemberian informasi obat (*empaty*) sebesar 23%%. Hal ini dikarenakan pegawai di apotek Mojolangu masih banyak yang tidak memberikan layanan konsultasi saat pasien swamedikasi di apotek.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan harapan dari suatu pelayanan. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas dan akan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek (Novaryatiin, Ardhany and Aliyah, 2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ditentukan oleh 5 indikator pelayanan yaitu kehandalan pelayanan (*Reliability*) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya supaya sesuai dengan harapan pelanggan seperti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kedua yakni ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan baik, tepat dan tanggap, ketiga ketersediaan obat (*Assurance*) dimana pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan, sopan santun untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan atau konsumen. Keempat pemberian informasi obat (*Emphaty*), dan penampilan apotek (*Tangible*) yang meliputi tampilan atau kondisi apotek serta atribut atau seragam yang dikenakan oleh pegawai apotek (Akhmad et al, 2019).

Berdasarkan dari beberapa artikel yang akan penulis teliti, menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diapotek perlu perhatian khusus. Oleh karena itu saya tertarik untuk mereview artikel tersebut menggunakan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek (*Literature Review*)”.



METODE

Desain penelitian ini menggunakan metode *literature review* dan penelitian ini mengeksplorasi bukti yang dipublikasi dalam data elektronik : *Google Scholar, PubMed, Scient Direct, Garuda dan Perpustakaan*. Artikel tahun 2019 sampai 2022 yang telah dilakukan proses seleksi menggunakan format PEOS dengan kriteria inklusi. Dimana terdapat lima artikel dengan topik kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Penampilan Apotek

Hasil identifikasi dari lima artikel berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan penampilan apotek sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.

Secara teori penampilan apotek termasuk dalam salah satu indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penampilan apotek meliputi papan nama apotek, lokasi apotek yang terletak di tempat yang strategis, penataan obat, ruang tunggu, petugas apotek serta tersedia tempat brosur informasi obat/kesehatan(Mumu, Lolo and Jayanto, 2020) . Hal ini selaras dengan pendapat (Inayah, 2020) bahwa tangible merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas yang bekerja, dan material yang dipasang yang menunjang pelayanan di apotek serta menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pasien. Menurut (Mulyawan & Sidharta, 2013) penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana harus dapat diandalkan, dengan demikian akan menimbulkan kontribusi kepuasan pelayanan yang lebih maksimal lagi.

Opini peneliti dalam penelitian ini baik dari teori maupun fakta kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan penampilan apotek sebagian besar tiga artikel menuliskan puas, hal ini dikarenakan mendukungnya fasilitas – fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang nyaman, terdapat televisi untuk menghilangkan kejenuhan saat mengantri, tersedianya poster atau brosur sebagai informasi



obat atau kesehatan, serta penampilan rapi dari petugas apotek. sedangkan dua artikel menuliskan tidak puas hal ini dikarenakan fasilitas yang di sediakan apotek masih kurang memadai.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesarmasian di Apotek Berdasarkan Kehandalan Pelayanan

Hasil identifikasi dari lima artikel berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan kehandalan pelayanan secara keseluruhan lima artikel menuliskan puas.

Menurut teoritis kehandalan pelayanan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan atau ditawarkan. Kehandalan pelayanan meliputi pelayanan cepat dan segera, resep dikerjakan tepat waktu, melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran dengan cepat (Badriya, 2021). hal ini sejalan dengan pendapat (trimurthy, 2009) bahwa kehandalan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dengan tujuan tercapainya kepuasan, secara teoritis pasien tidak ingin mengalami kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu antrian yang panjang serta merasa terlantar. Apabila keinginan pasien dengan cepat mendapatkan pelayanan yang terpenuhi maka akan muncul rasa kepercayaan pasien untuk datang lagi ke tempat tersebut guna membeli obat. Menurut (Putra, 2014) berpendapat bahwa kehandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah di sepakati.

Opini peneliti dalam penelitian ini baik dari teori maupun fakta kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan kehandalan pelayanan secara keseluruhan lima artikel menuliskan puas, hal ini dikarenakan mendukungnya pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat dan segera tanpa ada kesalahan dalam pemberian obat, resep dikerjakan tepat waktu, adanya permintaan maaf jika



resep yang dikerjakan tidak tepat waktu, obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, mampu melakukan transaksi pembayaran dengan cepat.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Ketanggapan Pelayanan

Hasil identifikasi dari lima artikel berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketanggapan pelayanan sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.

Secara teori ketanggapan pelayanan yaitu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan baik, tepat dan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon apoteker terhadap segala hal – hal yang berhubungan dengan pasien, baik itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain dan sebagainya atas pelayanan yang diterima oleh pasien (Inayah, 2020). Hal ini selaras dengan pendapat (Kotler, 2002) bahwa ketanggapan pelayanan merupakan kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Parasuraman dkk, 1988) ketanggapan pelayanan yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien dan memenuhi kebutuhannya sebaik mungkin.

Opini peneliti dalam penelitian ini baik dari teori maupun fakta kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketanggapan pelayanan sebagian besar tiga artikel menuliskan puas, hal ini dikarenakan mendukungnya pelayanan yang diberikan seperti mampunya petugas apotek dalam memberikan solusi terhadap keluhan serta bersedia membantu kapanpun saat di butuhkan. Sedangkan dua artikel menuliskan tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Ketersediaan Obat



Hasil identifikasi dari lima artikel berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketersediaan obat sebagian besar empat artikel menuliskan puas dan satu artikel menuliskan tidak puas.

Secara teori ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di dalam apotek. Ketersediaan obat dalam apotek meliputi variasi jenis, tipe ukuran kemasan dan macam macam rasa produk yang akan dibeli (yuliana, 2009). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 yang menyatakan pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau (Permenkes, 2016). Petugas apotek juga mampu memberikan obat yang sesuai dengan yang diminta serta obat yang diberikan kualitasnya terjamin sehingga membangun kepercayaan pasien terkait pelayanan yang diberikan (Inayah, 2020)

Opini peneliti dalam penelitian ini baik dari teori maupun fakta kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketersediaan obat sebagian besar empat artikel menuliskan puas, hal ini dikarenakan mendukungnya pelayanan yang diberikan meliputi obat yang diminta selalu tersedia dan sesuai dengan yang diminta pasien dengan kualitas obat yang terjamin. Mampu memberikan solusi apabila obat kosong serta petugas apotek berperilaku jujur sehingga dapat mendapatkan kepercayaan dari pasien. Sedangkan dua artikel menuliskan tidak puas, hal ini dikarenakan ketersediaan obat di apotek masih kurang memadai.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Pemberian Informasi Obat

Hasil identifikasi dari lima artikel berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan pemberian informasi obat sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.



Secara teori pemberian informasi obat merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat oleh apoteker kepada pasien. Informasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat, efek samping dan cara penyimpanan (Siregar, 2005). Kepuasan pasien tergantung dari pemberian informasi obat yang mudah dipahami serta pemberian informasi obat berkaitan dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek. Hal ini sesuai dengan (Permenkes, 2016) yang menyatakan bahwa peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien salah satunya adalah konseling kepada pasien. Apoteker harus memberikan konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah (Kepmenkes, 2004)

Opini peneliti dalam penelitian ini baik dari teori maupun fakta kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan pemberian informasi obat sebagian besar tiga artikel menuliskan puas, hal ini dikarenakan mendukungnya pelayanan yang diberikan seperti petugas apotek tidak membedakan – bedakan pasien berdasarkan status sosial, memberikan perhatian kepada pasien, petugas apotek selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien, mampu menjawab pertanyaan pasien tentang obat/kesehatan dan memberikan informasi obat dengan jelas sehingga mudah dimengerti oleh pasien. Sedangkan dua artikel menuliskan tidak puas, hal ini dikarenakan kurangnya petugas dalam memberikan informasi obat serta perhatian dan sikap peduli petugas masih kurang memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari lima artikel yang telah di review, maka dapat di ambil kesimpulan tentang hasil *literature review* :



1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan penampilan apotek dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan kehandalan pelayanan dari lima artikel yang di review secara keseluruhan menuliskan puas.
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketanggapan pelayanan dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.
4. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan ketersediaan obat dari lima artikel yang di review sebagian besar empat artikel menuliskan puas dan satu artikel menuliskan tidak puas.
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan pemberian informasi dari lima artikel yang di review sebagian besar tiga artikel menuliskan puas dan dua artikel menuliskan tidak puas.

ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada Ibu apt. Shinta Mayasari, M.Farm, Klin dan Ibu apt. Titi Yulianti, MM., M.Si selaku dosen pembimbing penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aaker, D. A. (2020) 'Manajemen Pemasaran Strategis', *Jakarta Selatan: Salemba Empat*.

Ahaditomo (2000) 'Membangun Peran Farmasi Indonesia Sebagai Guardian Bagi Konsumen Obat', *jakarta:Dokumen ISFI*.

Akhmad et al (2019) 'Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame', *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), pp. 86–98. Available at: [ejurnalmalahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A](http://ejurnalmalahayati.ac.id/farmasi/article/download/0A).



- Arab at al (2019) 'The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: a Study of Private Hospital in Tehran', *Iran- Iran Jurnal Public Health*, 9(71–79).
- BPOM (2019) 'Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia', *Pengobatan Sendiri. InfoPOM*, 5(6).
- Depkes (2009) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009, Depatemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Harijanto, S. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Jas, A. (2019) 'Perihal Resep & Dosis Serta Latihan Menulis Resep', *Medan: Universitas Sumatra Utara Press.*, 2.
- Jayanti, I. P. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*.
- kepmenkes (2004) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kepmenkes (2004) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027 Tahun 2004, Setditjen Farmalkes*.
- Kotler, P. (2006) 'Manajemen Pemasaran', in *Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia*.
- Manurung, L. P. (2020) *Manurung, L. P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. [tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia. Jakarta: Universitas Indonesia*.
- Mardianingsih, D. and Tamri (2019) 'Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2).
- Mumu, P. A., Lolo, W. A. and Jayanto, I. (2020) 'Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado', *Pharmacon*, 9(2), p. 302. doi: 10.35799/pha.9.2020.29285.
- Muslichah, M. M., Wahyuddin, M. and Syamsudin (2019) *Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B. and Prabhakar, G. V. (2019) 'Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing', *European Journal of Social Sciences*, 16(2).
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D. and Aliyah, S. (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan



Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26.
doi: 10.33084/bjop.v1i1.239.

Nursalam (2020) *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta.

Nursalam (2021) 'Manajemen Keperawatan:Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi Ketiga', in *Jakarta: Salemba Medika*.

Oetomo, R. A. (2019) *Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Restoran Waroeng Taman Singosari Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Oktavia, A., Suswitarosa and Anwar, A. P. (2020) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi', *Universitas Jambi*.

permenkes (2016) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47, database peraturan*.

permenkes (2017a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9, Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

permenkes (2017b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9, Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Permenkes RI (2017) *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Apotek*.

Pohan, I. S. (2019) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*.

Purbohastuti, A. W. (2019) 'Dampak Hicard dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2).

Purwanti, A., Harianto and Supardi, S. (2004) 'Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2013', *Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1(2).

Putri, D. . (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek.', *Indonesia Jurnal For Health*, 1(1).

Rahayu, R. M. and Siswani, S. (2020) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up di Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019', *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 4(1).

Ryu, K. and Han, H. (2019) . 'Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants', *International CHRIE Conferenced- Refereed Track*, 13, pp. 1–9.

Siregar, J. P. (2019) 'Farmasi Klinik Teori dan Penerapan', in *EGC*. Bandung.

Supartiningsih, S. (2019) 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', . *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1).



- Syamsuni, H. A. (2006) 'Ilmu Resep', *Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC*.
- Tjay, T. H. and Rahardja, K. (2010) . 'Obat-Obat Sederhana Untuk Penggunaan dan Efek-Efek Sampingnya Edisi V Cetakan Pertama', *Jakarta: PT. Gramedia*.
- Tjiptono, F. (2019) *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Trimurthy, I. G. A. (2020) *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Walgito (2020) 'Pengantar Psikologi Umum, Edisi IV', in *Penerbit Andi*. Yogyakarta.
- WHO (1998) 'The Role of The Pharmacist In Self- Medication', *World Health Organization*.
- Yuliana, M. (2019) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi)', *Jurnal Excellent*, 1(2).
- Yunevy and Haksamana (2019) 'Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya', . *Jurnal Administrasi Indonesia*, 1.
- Yuniarta, F., Barokah, I. S. and Wulandari, G. A. (2019) 'Yuniarta, F.; Barokah, I. S.; dan Wulandari, G. A. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. E-Journal Eko', *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(1).

