
EVALUASI HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RSUD KAJEN TAHUN 2021

Novita Sari¹, Wulan Agustin Ningrum^{2*}, St. Rahmatullah³, Wulan Agustin Ningrum⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Pekalongan
e-mail: wulan1414@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat dipenuhi oleh pelayanan yang di berikan Rumah Sakit sehingga perlu diperhatikan secara terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien. Hasil studi pendahuluan di Depo Rawat Jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan bahwa setiap bulan resep yang dilayani oleh Apoteker cukup banyak, sehingga membuat petugas Apoteker kewalahan dan lama memberikan obat. Hal ini membuat pasien mengeluh karena menunggu terlalu lama, kemudian hanya terdapat satu Apoteker. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian di Apoteker Rawat Jalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kajen. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional pengambilan sampel digunakan metode Non- Probability dengan cara Random Sampling yaitu dengan mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, dari 6.502 sampel menjadi 98 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Depo Rawat Jalan di RSUD Kajen Tahun 2021, Karena hasil yang didapat dalam penelitian ini nilai sig < 0,05. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji Chi-Square, uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Pelayanan Kesehatan, Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Rumah Sakit.*

ABSTRACT

The quality health services are health services that can satisfy every use of health services. Satisfaction will occur if the expectations of the patient can be met by the services provided by the hospital so that it needs to be continuously considered the satisfaction and expectations of the patient. The results of a preliminary study at the Outpatient Pharmacy of Kajen Hospital, Pekalongan Regency that every month there are quite a lot of prescriptions served by pharmacists, so that pharmacists are overwhelmed and take a long time to give drugs. This makes patients complain of waiting too long, then there is only one pharmacist. The purpose of this study was to determine the relationship of pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy to the level of satisfaction of outpatients at the Kajen Hospital. This research design uses quantitative research with a cross sectional approach. Non-probability sampling method is used by means of random sampling, namely by looking for samples that meet the inclusions criteria, from 6.502 samples to 98 samples. The results of this study indicate that there is no significant relationship between pharmaceutical services and the level of patient satisfaction at the Outpatient Depo at Kajen Hospital in 2021, because the results obtained in this study sig value < 0.05. This can be seen from the results of the chi square test, the statistical test used in this study.

Keyword: *Health Services, Satisfaction, Outpatients, Hospital*

Informasi Artikel:

Submitted: Januari 2021, **Accepted:** Agustus 2021, **Published:** Februari 2021

PENDAHULUAN

Hubungan profesional dan komunikasi yang baik haruslah dibentuk dan dipertahankan antara Apoteker dan pasien untuk mencapai suatu tujuan. Apoteker harus menjaga sikap peduli, pengetahuan dan keterampilan farmakoterapi sebagai ahli pengobatan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pasien. Kepuasan pasien merupakan komponen kualitas perawatan kesehatan yang tidak terpisahkan, dengan meningkatkan komunikasi, kenyamanan dan kesopanan dapat mengarah pada layanan kesehatan yang lebih baik dan akhirnya memperoleh hasil yang baik (Khudair, 2013).

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud agar mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan bagi pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Pratiwi, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian menurut Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Tahun 2019 adalah pengaturan sediaan farmasi dan alat kesehatan dalam fasilitas pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk menjamin ketersediaan sediaan farmasi, pemerataan sediaan farmasi, alat kesehatan yang aman, berkhasiat dan bermutu untuk meningkatkan penggunaan obat rasional untuk mencapai keselamatan pasien

Menurut Permenkes Nomor 72 pasal 1 tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dijelaskan bahwa tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Upaya kesehatan dalam bidang pengobatan perlu ditunjang dengan pelayanan farmasi yang bermutu seperti yang diatur dalam Permenkes Pasal 5 Tahun 2016 meliputi monitoring dan evaluasi. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian adalah kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Kotler, 2010). Di Indonesia pelayanan kefarmasian berdasarkan beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh kurniawan (2012), 86.7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat, tetapi layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan.

Sementara studi yang pernah dilakukan di Inggris menemukan sebagian besar pasien apotek lebih memilih dokter sebagai penasehat kesehatan dan hanya sedikit pasien apotek meminta saran kepada apoteker (Adeley *et al.*, 2011). Hal ini dikarenakan pada kenyataannya apoteker lebih cenderung berada di belakang layar, sehingga menyebabkan masyarakat kurang mengenal peran apoteker yang seharusnya melakukan interaksi langsung pada pasien (Giasi, 2015).

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan karena di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan penelitian terkait hubungan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

METODE PENELITIAN

2.1 Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa kuisisioner. Alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang terdiri dari kuisisioner karakteristik responden, kuisisioner pelayanan dan kuisisioner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuisisioner. Subyek penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dan memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel digunakan metode *Non-Probability*. Sampling dengan cara *Random Sampling* dimana peneliti mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan yaitu 98 sampel.

2.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas

Menurut Sugiyono (2016:177), Validitas merupakan derajat ketepatan antara data sesungguhnya yang terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti yang bertujuan untuk mencari validitas sebuah item. Dinyatakan valid jika koefisien antara item dengan total item diatas 0,3, sebaliknya jika di bawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid. Syarat minimum pada indeks valid yaitu $> 0,3$, Oleh karena itu jika tingkat korelasi dibawah 0,3 maka harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. uji validitas dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 30 responden.

Menurut Sugiyono (2012:177), uji realibilitas merupakan hasil pengukuran yang menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji realibilitas dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item genap dan kelompok item ganjil. Masing-masing kelompok dijumlahkan agar menghasilkan skor total. Jika nilai korelasi 0,7 maka item tersebut memberikan tingkat reliabel, sebaliknya jika nilai korelasi dibawah 0,7 maka item tersebut tidak reliabel.

2.2 Jalannya Penelitian

1. Tahap pertama

- a. Tahap yang mencakup persiapan pembuatan proposal dan studi pendahuluan yang akan digunakan didalam penelitian
- b. Kemudian pengajuan proposal serta permohonan ijin untuk melakukan penelitian yang akan diajukan kepada Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
- c. Tahap selanjutnya yaitu surat diajukan kepada Lembaga Teknis Daerah di Bidang Penelitian dan Perencanaan Pengembangan Daerah (BAPPEDA LITBANG) Kabupaten Pekalongan untuk mendapatkan surat tembusan menuju Dinas Kesehatan Kabupaten Batang
- d. Selanjutnya surat diajukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kajen untuk mendapatkan ijin melakukan penelitian sebagai prosedur resmi untuk melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan evaluasi hubungan pelayanan kefarmasian di depo rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien rsud kajen tahun 2021

2. Tahap Kedua

Tahap penulsuran dan pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan metode *Non-Probability*. Sampling dengan cara *Random Sampling* dimana peneliti mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan yaitu 98 sampel.

2.2.1.Desain Penelitian

Penelitian ini Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner. Subyek penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dan memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel digunakan metode *Non-Probability*. Sampling dengan cara *Random Sampling* dimana peneliti mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan yaitu 98 sampel.

2.2.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Depo Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan pada bulan Agustus 2021.

2.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan yang menebus obat di Depo Rawat Jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan dengan jumlah 6.502 pasien.

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih sehingga diharapkan

dapat mewakili populasinya. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 98 responden.

2.2.4. Cara Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu teknik *random sampling*.

a. Kriteria inklusi

- 1) Seluruh Pasien / keluarga pasien yang telah menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah KAJEN Kabupaten Pekalongan
- 2) Tenaga Pasien / keluarga pasien berumur 18 – 60 tahun
- 3) Pasien bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 4) Bersedia secara sukarela menjadi responden

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang berasal dari pegawai rumah sakit tersebut
- 2) Pasien rawat inap
- 3) Pasien yang tidak bersedia menjadi mengisi kuesioner
- 4) Pasien tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik

2.2.5. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu variabel bebas (*Independen*) dalam penelitian ini ialah kepuasan pasien rawat jalan. Rumah Sakit. Sedangkan variabel terikatnya yaitu variabel terikatnya (*Dependen*) adalah Pelayanan Kefarmasian

2.3 Analisis Data

Analisa data yang digunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian sedangkan uji bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi-Square* untuk mengetahui korelasi atau hubungan dua variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah KAJEN diambil responden yang sudah menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan berjumlah 98 responden.

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui validitas (ketepatan) dan reliabilitas (ketetapan) instrumen penelitian. Pengujian tersebut digunakan untuk penjarangan data yang sebenarnya. Instrumen yang digunakan selanjutnya dalam penelitian adalah yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan. Uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pada variabel bebas dan terikat. pada validitasi pada kuesioner pelayanan kefarmasian tersebut valid semua karena, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{hitung} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan semua item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk kuesioner pelayanan kefarmasian semua pernyataan valid. Kemudian setelah melakukan uji validitas, dilakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang setelah kuesioner dinyatakan valid. Syarat uji reliabilitas lebih dari 0,60 sedangkan nilai yang diperoleh sebesar 0,976 yang artinya reliabel, karena lebih dari 0,60 (Wiratna, 2014).

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah KAJEN. Jumlah pasien yang peneliti ambil 98 pasien untuk pasien rawat jalan dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut deskripsi karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pendidikan

No	Pendidikan Akhir	Frekuensi	Presentase %
1.	SD	16	16,3
2.	SMP/MTS	30	30,6
3.	SMA/SMK	30	30,6

4.	D3	14	14,3
5.	S1	8	8,2
Jumlah		98	100%

(Data diolah, 2021)

Dari data karakteristik responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan dengan jumlah total responden 89 diperoleh persentase tertinggi dari pendidikan akhir SMA/SMK sebesar 30,6%. Tingkat pendidikan seseorang sangat berhubungan dengan kualitas kesehatan bagi seseorang, tingkat pendidikan tinggi seseorang juga akan mempengaruhi tingkat kesehatan yang lebih baik (Nurma, 2015). Pengetahuan merupakan stimulus bagi *health seeking behavior*, yaitu suatu perilaku seseorang dalam mencari sebuah pengobatan (Nurma, 2015). Tingkat pendidikan sangat mempengaruhi pembangunan persepsi dan penilaian seseorang terhadap suatu hal, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase %
1.	Mahasiswa	8	8,2
2.	Tidak Bekerja	12	12,2
3.	Ibu Rumah Tangga	12	12,2
4.	Guru	3	3,1
5.	Swasta	26	26,5
6.	Wirausaha	10	10,2
7.	Pedagang	20	20,4
8.	Buruh	7	7,1
Jumlah		98	100%

(Data diolah, 2021)

Berdasarkan dari data karakteristik responden dari jenis pekerjaan dapat diketahui lebih dari sebagian responden bekerja sebagai swasta (26,5%). Pekerjaan dengan kerja fisik yang cukup berat dapat menyebabkan gangguan kesehatan jadi peluang untuk mengalami gangguan kesehatan lebih sering (Fuaddah, 2015). Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi persepsi dan penilaian seseorang terhadap sesuatu hal, karena tiap pekerjaan mempunyai lingkungan yang berbeda-beda yang tentunya akan memungkinkan untuk menghasilkan suatu penilaian yang berlainan pula terhadap suatu hal yang diharapkannya.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
1.	Laki – Laki	42	42,9
2.	Perempuan	56	57,1
Jumlah		98	100%

(Data diolah, 2021)

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui 98 responden sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 57,1%. Hal ini sesuai dengan penelitian (Habel, 2019) bahwa yang banyak melakukan menuntut pelayanan yang baik adalah perempuan. Pendapat seseorang seringkali dipengaruhi oleh jenis kelamin, laki-laki akan mempunyai pendapat yang berbeda dari perempuan, dimana pada umumnya perempuan menuntut untuk lebih dilayani dengan baik dari pada laki-laki yang umumnya biasa saja menanggapi terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Umur

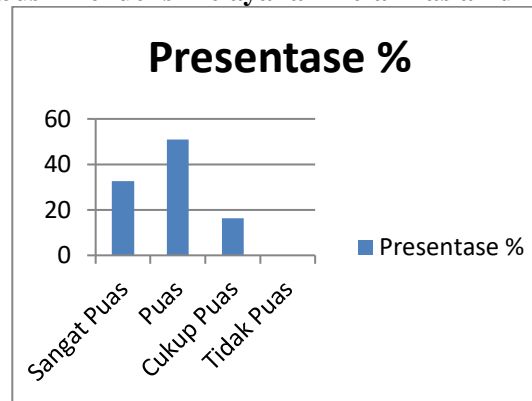
No	Umur	Frekuensi	Presentase %
1.	18 – 30 th	48	49,0%
2.	31 – 40 th	17	17,3%
3.	41 – 50 th	11	11,2%
4.	51 – 60 th	22	22,4%
Jumlah		98	100%

(Data diolah, 2021)

Pengolahan data menunjukkan bahwa distribusi responden menurut umur paling banyak pada umur 18-30 th yaitu berjumlah 49 responden (50%) Tahun. Persepsi seseorang dan pendapatnya sangat dipengaruhi oleh usia, karena persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan terbangun salah satunya berdasarkan pada pengalamannya di masa lalu.

Banyaknya jumlah pasien dengan umur 18-30 th dikarenakan di umur tersebut pasien lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan kelompok umur secara mandiri (Nurma,2015).

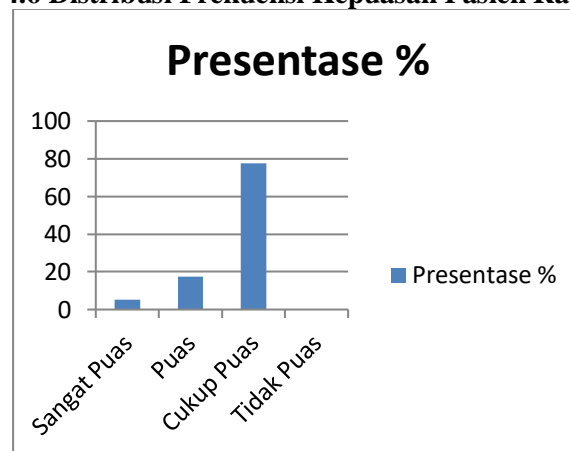
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kefarmasian di Depo RSUD Kajen



(Data diolah, 2021)

Hasil pada distribusi frekuensi pelayanan kefarmasian di RSUD Kajen diperoleh bahwa jumlah Sangat Puas sebanyak 32 (32,5%), Kategori Puas sebanyak 50 (51%),Cukup puas sebanyak 16 (16,3%) dan tidak puas 0. Jumlah yang paling banyak pada kategori Puas sebanyak 51.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat jalan



(Data diolah, 2021)

Hasil pada data distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan diperoleh data kategori Sangat Puas sebanyak 5 (5,1%),Puas 17 (17,3%), Cukup puas sebanyak 76 (77,5%) dan kategori tidak puas tidak ada (0). Jumlah responden banyak memilih kategori Cukup Puas dalam distribusi frekuensi pasien Rawat jalan di RSUD Kajen.

Tabel 4.6 Hubungan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kajen

Korelasi	Kontanta Sig	Nilai Sig
Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	< 0,05	0,623

(Data diolah, 2021)

Tabel diatas adalah analisa yang menggunakan uji *chi square*, syarat uji *chi square* tabel harus 2 x 2 sehingga tabel perlu dilakukan *marger* yang seharusnya variabel pelayanan dan kepuasan. Diketahui pada tabel diatas didapatkan 0,623 maka tidak ada hubungannya antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kajen. Karena hasil yang didapat dalam penelitian ini nilai sig < 0,05.

KESIMPULAN

Hasil data yang diperoleh yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kajen, didapatkan bahwa bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Depo Rawat Jalan di RSUD Kajen Tahun 2021. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji Chi-Square, uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini. Karena hasil yang didapat dalam penelitian ini nilai sig < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeley, I .O., Abate M.A.,& Blommel M.L (2011). *Pharmacy Patrons' Awareness Of Pharmacists' Education And Rountine Patient Care Responsibilities*. Jurnal Pharm PharmaceutSci, Vol 14 (2).
- Giasi, G (2015). *Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo*. Jurnal, Universitas Negri Gorontalo.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2019).*Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta:Kemenkes
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik indonesia No.72 tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta:Kemenkes
- Khudair IF, Raza SA. *Measuring Patient' Satisfaction With Pharmaceutical Services at a Publik Hospital in Qatar*. International Journal Of Health Care Quality Assurance 2013; 26(5): 398- 419.
- Kotler, P., and K.L., Keller. (2010). *Managemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kurniawan, F. 2012. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. Kediri: STIKES RS Baptis Kediri
- Nurma, A R., Djazuly C. (2015). *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Apotek Rawat Jalan*
- Pratiwi, H., Nuryanti, Fera, V. V., Warsinah., Sholihat, N.K. (2016). *Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat*, Jurnal Ilmiah Farmasi, 4(1), 10-15.
- Roy. H. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta*
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Yuniar Yuyun, Handayani Rini Susanti, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia, 2016, Vol 6 No. 1 : 39-4
- Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.