

**HUBUNGAN PERAN SERTA APOTEKER DALAM PELAYANAN INFORMASI
OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN PENGETAHUAN PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSI PKU MUHAMMADIYAH
PEKAJANGAN KABUPATEN PEKALONGAN**

Abdul Aziz, St. Rahmatullah, Nur Izzah Prayugo
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No.08 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
Email : azizlp73@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian, selain menjadi tuntutan profesionalisme, pelayanan kefarmasian juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien, selain itu pelayanan informasi obat juga dapat dijadikan media promosi kepada pasien tentang siapa apoteker. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* pengambilan sampel *Non – Probability Sampling* dengan cara *Consecutive sampling* yaitu dengan mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai didapat jumlah sampel sebanyak 99 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan, dengan nilai *P value* 0,006 dan nilai OR sebesar 13,5, serta ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat pengetahuan pasien dengan nilai *P value* 0,001 dan nilai OR sebesar 14,4 dari hasil tersebut diharapkan rumah sakit dapat menambah jumlah SDM Apoteker yang ada dalam satu instalasi farmasi.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Pengetahuan Pasien

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu dari banyak hal yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan yang ada dalam suatu rumah sakit. Menurut Permenkes RI tahun 2016 pelayanan kefarmasian mencakup berbagai hal diantaranya adalah pelayanan manajerial dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan manajerial yang ada di rumah sakit berupa pengolahan berbagai sediaan farmasi, alat kesehatan serta bahan medis habis pakai, sementara pelayanan farmasi klinik di rumah sakit mencakup pengkajian dan pentelaah resep serta pelayanan informasi

obat kepada pasien atau keluarga pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan informasi obat merupakan salah satu hal yang harus dilakukan oleh apoteker dalam praktiknya, hal tersebut telah diatur dalam Permenkes RI tahun 2016, tujuan dari dilakukannya pelayanan informasi obat adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat menimbulkan efek yang merugikan bagi pasien.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki hubungan dengan tingkat pengetahuan pasien tentang apoteker serta mempunyai hubungan

dengan tingkat kepuasan dan pengetahuan pasien. Menurut penelitian Bertewati (2013) ada hal yang mempengaruhi hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker, salah satunya adalah karena pasien tidak mendapat pelayanan secara langsung oleh apoteker. Sementara studi yang dilakukan di Inggris menemukan sebagian besar pasien apotek lebih memilih dokter sebagai penasehat kesehatan dan hanya sedikit pasien apotek yang meminta saran pada 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 RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan karena di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan belum pernah dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan dan pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh apoteker, dari observasi peneliti ada beberapa permasalahan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan, diantaranya terkait tidak adanya kotak kepuasan pasien serta di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan hanya terdapat satu apoteker pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan, hal tersebut menyebabkan pelayanan informasi obat tidak diberikan oleh apoteker secara langsung pada saat – saat tertentu.

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner. Subjek penelitian ini adalah pasien yang menebus obat dan mendapat pelayanan informasi 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.

2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 diawali dengan penyusunan proposal untuk mendapatkan izin penelitian kepada BAPPEDA setempat dan juga kepada rumah sakit yang akan dijadikan tempat penelitian.

2.3 Sample

Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu teknik *random sampling*. Sampel yang diambil adalah sampel yang memenuhi kriteria pasien yang berumur 18 – 60th, telah menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan.

Jumlah Sampel dari penelitian ini ditentukan dengan rumus perhitungan *slovin* dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan data kunjungan pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Kabupaten Pekalongan pada bulan Januari 2019 sebesar 6.763 pasien, jadi jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan rumus *slovin* adalah sebesar 99 pasien.

2.4 Analisis data

Analisa data menggunakan analisa univariat kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat. Analisa univariat digunakan untuk mengetahui gambaran peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat, tingkat kepuasan serta tingkat pengetahuan responden. selanjutnya data dianalisa dengan metode bivariat dengan cara *chi square* untuk mengetahui hubungan antara variabel peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan responden serta untuk mengetahui

hubungan peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat terhadap tingkat pengetahuan responden, kemudian dianalisis nilai *old ratio* untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antar variabel. Data dikatakan memiliki hubungan jika nilai signifikansi (*P value*) <0,05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan faktor dalam diri seseorang yang menggerakkan serta mempengaruhi tindakan seseorang (Nurma, 2014). Jenis kelamin dan pendidikan akan mempengaruhi tingkat kepuasana seseorang (Ilham, 2015). Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Karakteristik responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	51	51,5
Perempuan	48	48,5
Usia		
18-30 th	43	43,4
31-40 th	20	20,2
41-50 th	18	18,2
51-60 th	18	18,2
Pendidikan		
SD	19	19,2
SMP	14	14,2
SMA	44	44,4
D3	9	9,1
S1	11	11,1
S2	2	2
Jenis Pelayanan		
BPJS	77	77,5
Non-BPJS	22	22,5

Berdasarkan data distribusi karakteristik pada tabel I diketahui bahwa dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan hampir setengah dari responden berumur antara 18th-30th yaitu berjumlah 43 responden (43,4%). Banyaknya pasien dengan usia 18th-30th dikarenakan di usia tersebut pasien lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dibanding kelompok umur lain secara mandiri (Nurma, 2015).

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan lebih dari setengah responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah persentase 51,5%.

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan hampir setengah dari responden memiliki tingkat pendidikan SMA dengan jumlah persentase sebesar 44,4%.

Tingkat pendidikan seseorang sangat berhubungan dengan kualitas kesehatan seseorang, dengan tingkat pendidikan lebih tinggi seseorang juga akan mempunyai tingkat kesehatan yang lebih baik (Nurma, 2015). Pengetahuan merupakan stimulus bagi *health seeking behavior*, yaitu suatu perilaku seseorang dalam mencari pengobatan (Nurma, 2015).

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan pasien, diketahui dari 99 responden menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan sebagian besar adalah pasien yang mengikuti program BPJS dengan persentase sebesar 77,8%.

Data hasil penelitian sesuai dengan data kunjungan pasien yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah pasien BPJS (Data RSI, 2019).

3.1. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui gambaran dari masing - masing variabel. Data gambaran tiap variabel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Gambaran masing-masing variabel

variabel	Frekuensi	Persentase
Peran serta apoteker		
Apoteker	87	87,9
Non-Apoteker	12	12,1
Tingkat kepuasan		
Puas	49	49,5
Tidak Puas	50	50,5
Tingkat pengetahuan		
Baik	76	76,8
Cukup	11	11,1
Kurang	12	12,1

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa apoteker berperan dalam pelayanan informasi obat sebanyak 87,9% responden sedangkan sisanya sebanyak 12,1% responden mendapat pelayanan informasi obat dari Non apoteker atau TTK.

Pemberi pelayanan informasi obat di rumah sakit menurut permenkes RI nomor 72 tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit seharusnya adalah seorang apoteker, namun di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker hal itu terkait banyaknya jumlah pasien yang menebus resep dan kurangnya SDM apoteker dalam satu instalasi, di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah pekajangan hanya ada 1 apoteker yang bertugas, jadi dalam variabel Pelayanan Informasi Obat hanya 87,9% responden yang mendapat pelayanan PIO oleh apoteker sisanya 12,1% responden

mendapat pelayanan PIO dari non apoteker atau TTK.

Berdasarkan persebaran distribusi frekuensi pada tabel 2, tingkat kepuasan terdapat 49 responden atau 49,5% yang merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan sedangkan sisanya 50 responden atau 50,5% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan, pada saat melakukan penelitian peneliti mendapatkan banyak keluhan dari responden terkait waktu tunggu yang lama, hal tersebut dapat menyebabkan ketidak puasan responden dalam hal pelayanan informasi obat seperti yang telah dipaparkan oleh Utami (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai pelayanan yang didapatkan pasien dari awal pendaftaran hingga penerimaan obat.

Ketidak puasan pasien pada tahap awal akan mempengaruhi kepuasan pasien pada tahap

selanjutnya, sehingga pasien akan merasa tidak puas pada pelayanan tahap selanjutnya (Utami, 2015). Berdasarkan beberapa responden yang diteliti mengatakan bahwa ketidakpuasan mereka disebabkan karena beberapa faktor diantaranya adalah waktu tunggu penemuan obat yang terlalu lama bahkan beberapa responden menuturkan mereka antri hingga 3-4 jam, terutama di jam-jam ramai dimana Klinik Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan praktek secara bersamaan akan terjadi antrian pasien yang lama. Terdapat 12 Klinik Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan namun hanya terdapat 1 (satu) Instalasi Farmasi jadi hal tersebut yang menyebabkan antrian pengambilan obat menjadi lama.

Dari tabel 2 diketahui bahwa sebanyak 76 responden atau 76,8% responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui sebagian besar pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan memiliki tingkat pengetahuan yang baik terhadap apoteker sebagai pemberi layanan kefarmasian. Data tersebut sesuai dengan hasil dari penelitian Giasi (2015) yang

dilakukan di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan pasien terkait pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo tergolong baik dengan angka 88,71%.

Hasil penelitian tingkat pengetahuan yang baik dapat disebabkan karena lebih dari setengah responden yang diteliti mempunyai tingkat pendidikan SMA hingga S2 dari pada lulusan SD atau SMP. Umumnya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya. Upaya yang dapat dilakukan untuk lebih mengenalkan profesi apoteker menurut peneliti adalah dengan menggunakan tanda pengenal dan baju praktek profesi apoteker yaitu jas dengan warna putih tulang pada saat apoteker melakukan tugas kefarmasian, terutama pada saat Pelayanan Informasi Obat kepada pasien.

3.2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel yaitu variabel peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan responden (Tabel 3) serta variabel peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat pengetahuan responden (Tabel 4).

Tabel 3. Hubungan peran serta apoteker dengan tingkat kepuasan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan

Peran serta apoteker	Tingkat kepuasan				Total		P value	OR
	Puas		Tidak Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Apoteker	48	55,2	39	44,8	87	100	0.006	13,5
Bukan Apoteker	1	91.7	11	8.3	12	100		
Total	49	49,5	50	50,5	99	100		

Tabel 4. Hubungan peran serta apoteker dengan tingkat pengetahuan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan Kabupaten

Peran serta apoteker	Tingkat pengetahuan				Total		P value	OR
	Baik		Cukup & Kurang					
	F	%	F	%	F	%		
Apoteker	72	82,8	15	17,2	87	100	0.001	14,4
Bukan Apoteker	3	25	9	75	12	100		
Total	75	75,8	24	24,2	99	100		

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa *P value* adalah sebesar 0,006 yang berarti lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan Kabupaten Pekalongan. Bila dilihat dari nilai *old ratio* sebesar 13,5 yang berarti dapat disimpulkan bahwa responden yang mendapat pelayanan informasi obat dari apoteker berpeluang merasa puas 13,5 kali dibandingkan dengan responden yang mendapatkan pelayanan informasi obat bukan dari apoteker.

Hasil penelitian lain yang menunjukkan hasil sama yaitu hasil penelitian dari Sa'adah (2014) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, hal tersebut menunjukkan bahwa apoteker yang memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang obat akan memberikan pelayanan yang lebih bermutu terhadap pasien dari pada non-apoteker. Penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily (2006) dan Ainul (2017) menyatakan bahwa pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien selain itu PERMENKES RI no 72 tahun 2016 menyatakan pelayanan informasi obat harus dilakukan langsung oleh apoteker hal tersebut sesuai dengan hasil

penelitian ini bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan langsung oleh apoteker akan membuat pasien lebih puas dari pada pelayanan informasi obat yang diberikan oleh non-apoteker.

Belum sepenuhnya pelayanan informasi obat dilakukan oleh apoteker secara langsung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan hal tersebut dikarenakan SDM apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS tersebut masih kurang yaitu hanya ada 1 apoteker di Instalasi tersebut sedangkan Instalasi tersebut beroperasi dari jam 07.00 hingga jam 21.00 atau lebih, seharusnya SDM apoteker di Instalasi tersebut ditambah untuk lebih menaikkan kepuasan pasien dari segi pelayanan informasi obat.

Tabel 4 menunjukkan bahwa P value adalah sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari α 0,05 jadi ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dengan tingkat pengetahuan responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan. Bila dilihat dari nilai OR sebesar 14,4 yang berarti dapat disimpulkan bahwa responden yang mendapat pelayanan informasi obat dari apoteker berpeluang untuk mempunyai tingkat pengetahuan yang baik 14,4 kali dibanding dengan responden yang mendapat pelayanan informasi obat bukan dari apoteker.

Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Giasi (2015) yang menunjukkan hasil tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian adalah baik yaitu sebesar 88,71%. Penelitian lainnya dilakukan oleh Sasanti, dkk (2009) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah baik yaitu sebesar 74,5%.

PERMENKES RI no 72 tahun 2016 mengatur bahwa pelayanan kefarmasian yang meliputi pemberian informasi obat harus dilakukan oleh apoteker, dalam penyampaianannya apoteker wajib memperkenalkan diri dan wajib memakai baju praktik profesi apoteker yaitu jas apoteker yang berwarna putih tulang, hal tersebut dilakukan untuk memberi identitas sebagai apoteker kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengenal apoteker serta tugas dan fungsi apoteker di Instalasi Farmasi,

Pemberian pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker karena jumlah apoteker di Instalasi tersebut masih kurang yang menjadikan tidak semua pasien yang menebus obat di Instalasi tersebut dilayani oleh apoteker secara langsung, selain bertugas memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien

apoteker juga mempunyai tugas yang lain yaitu pengelolaan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinis.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan responden dengan nilai *P value* sebesar 0,006 dan nilai OR sebesar 13,5 serta ada hubungan yang signifikan antara peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat terhadap tingkat pengetahuan responden dengan *P value* sebesar 0,001 dan nilai OR sebesar 14,4.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adeley, I.O., Abate M.A., & Blommel M.L. (2011). Pharmacy Patrons' Awareness Of Pharmacists' Education And Routine Patient Care Responsibilities. *Jurnal Pharm PharmaceutSci*. vol 14 (2).
- [2] Ainul, A.Y., (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD. Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Skripsi*. Malang: Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- [3] Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2*.
- [4] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- [5] Giasi, G. (2015). Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian Di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal*, Universitas Negeri Gorontalo.
- [6] 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.
- [7] Ilham, M.N.A.W., Anjar, M.K., Umu, K., Rany, I.A.D & Rahmawati, K.D. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puaskesmas Di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Pada Tahun 2015. *Jurnal Farmasi* 13.1. Purwokerto.
- [8] Nurma, A R., Djazuly C. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Apotek Rawat Jalan
- [9] Sa'adah, E., Tatong H., Fatchur. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dengan Cara Bayar Tunai. *Jurnal Aplikasi Managemen* 13.1. Malang
- [10] Sasanti, R.H., Raharni, Retno, G. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan Vol 13 No 1. Halaman 22-26*.

- [11]Nabyl, R.A. 2012. *Cara Mencegah dan Mengobati Diabetes Mellitus*. Yogyakarta. Aulia Publishing.