

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KABUPATEN BEKASI

PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS PHARMACY SERVICES AT PHARMACY X, BEKASI REGENCY

**Lia Wart¹, Annysa Ellycornia Silvyana^{2*}, Desweri Muhareni³, Yonathan Tri
Atmodjo Reubun⁴**

*Program Studi Sarjana Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia, Kota Bekasi, Jawa
Barat, Indonesia*

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Submitted: 09-10-2024

Accepted: 26-05-2025

*Publish Online: 21-
06-2025*

Kata Kunci:

Tingkat kepuasan,

Pelayanan

kefarmasian, Apotek

Keywords:

Level of satisfaction,

Pharmaceutical

services, Pharmacy

Abstrak

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian dan tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien. Pelayanan Kefarmasian di apotek meliputi penyediaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas dapat memuaskan masyarakat sebagai pasien, loyalitas pasien, serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui evaluasi pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi meliputi aspek penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan. Jenis penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Cara pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian dilakukan pada bulan Juli –September 2023 dengan total sampel 150 responden Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan lima penilaian dan total 20 pernyataan. Hasil uji validitas dan reliabilitas menyatakan kuesioner yang digunakan valid dan reliable. Hasil penelitian didapatkan, tingkat kepuasan pasien terhadap indikator pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa penampilan apotek memperoleh skor 87,63% (sangat puas), keramahan petugas 91,2% (sangat puas), pelayanan informasi obat 89,44% (sangat puas), ketersediaan obat 88,16% (sangat puas), dan kecepatan pelayanan mencapai 91,3% (sangat puas). Secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi.

Abstract

Pharmacy is one of the pharmaceutical service facilities and a place for pharmacists to practice pharmacy. Pharmaceutical Service Standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical personnel in providing direct and responsible services to patients. Pharmaceutical services in pharmacies include the provision of pharmaceutical preparations and clinical pharmacy services that aim to improve the quality of life of patients. Quality pharmaceutical services can satisfy the community as patients, patient loyalty, and can improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the evaluation of pharmaceutical services at Pharmacy X, Bekasi Regency, including aspects of pharmacy appearance, compassion for officers, drug information services, drug availability and speed of service. The type of descriptive observational study with a quantitative approach. The sampling method used the Accidental Sampling method according to the inclusion and exclusion criteria. The study was conducted in July - September 2023 with a sample size of 150 respondents. The instrument used was a questionnaire with five assessments and a total of 20 statements. The results of the validity and reliability tests stated that the questionnaire used was valid and reliable. The results of the study obtained, the level of patient satisfaction with the indicators of pharmaceutical services showed that the appearance of the pharmacy scored 87.63% (very satisfied), the compassion of officers 91.2% (very satisfied), drug information services 89.44% (very satisfied), drug availability 88.16% (very satisfied), and the speed of service reached 91.3% (very satisfied). Overall, patients felt very satisfied with the pharmaceutical services at Pharmacy X, Bekasi Regency.

PENDAHULUAN

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan sarana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai upaya pelayanan kesehatan, yang mencakup tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyediakan layanan kesehatan yang mencakup pelayanan individu maupun pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah apotek (Lestari, 2023).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Definisi tersebut merujuk pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, yang kemudian diperkuat oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Kepuasan diartikan sebagai sejauh mana perasaan seseorang terbentuk setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah SERVQUAL (Service Quality), yakni dengan menyusun survei penilaian yang menyeluruh terhadap kualitas pelayanan, baik dalam sektor barang maupun jasa, berdasarkan berbagai aspek pelayanan (Disyandi *et al.*, 2019).

Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara persepsi terhadap kinerja yang diterima dan harapan sebelumnya. Dalam konteks pelanggan, harapan umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan mereka mengenai apa yang seharusnya diperoleh. Kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan mutu produk atau layanan yang dikonsumsi. Meskipun bersifat subjektif, kepuasan tetap dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan (Harianto, 2005). Keterkaitan antara tingkat kepuasan konsumen dan standar pelayanan kefarmasian di apotek dapat dinilai melalui pengukuran terhadap kepuasan konsumen serta evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian oleh apoteker, yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019), hasil analisis perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek menunjukkan bahwa kelima dimensi yang dianalisis tidak memiliki perbedaan yang signifikan ($p > 0,05$). Hasil penelitian Hilmalia, *et al.*, 2024 yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Melia Banjarmasin menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan nilai 3,25.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian di Apotek X yang berlokasi di Kabupaten Bekasi, dengan fokus pada aspek penampilan apotek, sikap ramah petugas, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode observasional dengan desain deskriptif analitik, berdasarkan data kuesioner yang dikumpulkan selama periode Juli hingga September 2023 dari 150 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu berusia di atas 17 tahun, bersedia mengisi kuesioner dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek X tempat dilaksanakannya penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden, dengan bahan penelitian mencakup pencatatan dan pengumpulan data dari kuesioner yang menilai aspek-aspek seperti penampilan apotek, sikap ramah petugas, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan.

Pertanyaan dalam kuesioner disusun mengacu pada standar pelayanan kefarmasian sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, dengan parameter yang mencakup sarana dan prasarana, serta pelayanan farmasi klinik di apotek (Depkes RI, 2014).

Prosedur kerja

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek X yang berlokasi di Kabupaten Bekasi selama periode tiga bulan, yaitu dari Juli hingga September 2023 dengan menggunakan rancangan analitik observasional deskriptif. Penelitian telah mendapatkan surat keterangan layak etik dari STIKES Prima Indonesia dengan No. 315/EC/KEPK/STIKES-PI/VIII/2023.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Penentuan valid atau tidaknya pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner didasarkan pada perbandingan antara nilai r hitung dan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel, maka valid. Jika r hitung $<$ r tabel, maka tidak valid (Riduwan, 2010).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil karakteristik pasien ditampilkan pada tabel 1. Hasil karakteristik responden menunjukkan bahwa jenis kelamin terbanyak adalah wanita, dengan jumlah 108 orang (72%), pendidikan terbanyak pada tingkat SMA sebanyak 73 orang (48,7%). Pekerjaan responden yang paling banyak adalah ibu rumah tangga, dengan jumlah 58 orang (38,7%). Dari segi kelompok usia, mayoritas berada dalam rentang 35-45 tahun, yaitu sebanyak 40 orang (26,7%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan, dengan total 108 responden atau 72%. Secara umum, perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan diri sendiri maupun kesehatan keluarga. Perempuan lebih perhatian terhadap masalah kesehatan yang melibatkan obat-obatan. Selain itu, perempuan memperoleh lebih banyak informasi karena mereka lebih sering berinteraksi dan lebih aktif dibandingkan dengan laki-laki (Puspasari, et al., 2018).

Responden tingkat pendidikan SMA merupakan presentase yang tertinggi sebanyak 48.7% Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Pratiwi tahun 2020 yang dilakukan di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, dan Kedungbanteng yang menyatakan 47% pengunjung apotek adalah dengan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA. Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap kurang minat seseorang terhadap suatu alternatif) (Yuliani, et al., 2020).

Responden dengan usia 35-45 tahun merupakan presentase yang tertinggi sebanyak 26.7%. Kelompok usia 35-45 tahun merupakan usia produktif, di mana seiring bertambahnya usia, kemampuan seseorang untuk merespons juga meningkat. Semakin dewasa usia seseorang, tingkat kematangan dan kekuatannya dalam berpikir dan bekerja akan semakin berkembang (Ady Restiyono, 2016).

Responden Ibu rumah tangga merupakan presentase yang tertinggi sebanyak 38.7%. Seorang ibu dalam sebuah keluarga memainkan peran utama dalam menentukan kualitas kesehatan anggota keluarganya dan memiliki peran penting dalam memilih obat yang tepat untuk digunakan ketika anggota keluarga sakit. Jika seorang ibu dapat mengelola obat dengan baik dan memahami cara yang benar, maka ia telah berkontribusi membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan (Puspasari, et al., 2018).

Berdasarkan frekuensi kunjungan, responden terbanyak adalah mereka yang telah mengunjungi Apotek X lebih dari 5 kali, dengan persentase mencapai 56%. Frekuensi kunjungan responden ke apotek sangat mempengaruhi penilaian kepuasan mereka terhadap pelayanan obat di apotek tersebut, karena semakin sering seseorang mengunjungi apotek, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengetahui lebih banyak tentang pelayanan yang diberikan di apotek tersebut (Puspita, et al., 2017).

Hasil evaluasi pelayanan farmasi di Apotek X menggunakan kuesioner dapat dilihat tabel 2. Hasil rata-rata penilaian dihitung dari hasil penjumlahan skor pernyataan yang dibagi dengan jumlah pernyataan.

Hasil respon terkait penampilan apotek menunjukkan bahwa pernyataan mengenai letak apotek yang strategis, penataan obat yang teratur, keberadaan ruang tunggu yang nyaman, adanya tempat brosur dan tempat sampah, serta penampilan petugas yang rapi mendapat jawaban terbanyak berupa setuju (40,4%) dan sangat setuju (40,4%). Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan seluruh aspek dalam sistem pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan Masyarakat (Warti L, et al., 2023). Faktor-faktor seperti letak apotek yang strategis, penataan obat yang rapi, adanya ruang tunggu, fasilitas pendukung seperti tempat brosur dan tempat sampah, serta penampilan petugas apotek yang rapi, berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 yang mengatur bahwa apotek harus mudah diakses oleh masyarakat (Trimurti, 2018).

Hasil penilaian keramahan petugas apotek dengan pernyataan petugas ramah, dapat berkomunikasi dengan baik, sabar, serta membantu masalah kesehatan pasien, didapatkan jawaban terbanyak setuju 34% dan sangat setuju 65%. Penelitian Akhmad, et al. tahun 2019 pelayanan kesehatan akan dinilai baik apabila petugasnya ramah, mudah tersenyum, selalu menyapa, memberikan salam, berkomunikasi dengan baik, memberi solusi terhadap keluhan pasien, serta siap membantu pasien dengan baik dan sabar (Akbar, et al., 2018).

Tabel 1. Karakteristik Responden

		Jumlah Sample (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Pria	42	28
	Wanita	108	72
Tingkat pendidikan	SD	19	12.7
	SMP	14	9.3

	SMA	73	48.7
	D3	11	7.3
	S1	26	17.3
	S2	1	0.7
	S3	1	0.7
	Tidak Sekolah	5	3.3
Pekerjaan	Bidan	1	0.7
	Guru	1	0.7
	Dosen	1	0.7
	IRT	58	38.7
	karyawan swasta	42	28
	Mahasiswa	22	14.7
	Pensiun	2	1.3
	Petani	1	0.7
	Pedagang	20	13.3
	PNS	2	1.3
Usia	26-35	34	22,7
	36-45	40	26.7
	46-55	36	24
	56-65	7	4.7
	66-75	5	3.3
Jumlah Kunjungan	Baru pertama	20	13.3
	2-3	28	18.7
	4-5	18	12
	lebih dari 5	84	56

Untuk pelayanan informasi obat dengan pernyataan pemberian konseling dan edukasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Ketersediaan obat dengan pernyataan obat tersedia lengkap dengan berbagai ukuran dan rasa, disimpan dengan baik, kualitas obat baik, tidak expired date dan tidak rusak, serta petugas apotek akan memberikan solusi jika obat tidak tersedia, jawaban terbanyak adalah setuju 44% dan sangat setuju 55%. Pelayanan kefarmasian di apotek perlu memastikan tersedianya sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang aman, berkualitas, bermanfaat, dan terjangkau. Ketersediaan obat yang lengkap akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh kebutuhan pengobatan mereka (Permenkes, 2016).

Kecepatan pelayanan dengan pernyataan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam obat jadi dan racikan, proses transaksi jawaban terbanyak adalah setuju 40% dan sangat setuju 55%. Apabila petugas apotek menunjukkan perhatian yang baik terhadap keluhan pasien, maka konsumen akan merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika keluhan pasien diabaikan atau tidak ditanggapi dengan serius, hal tersebut dapat menimbulkan kekecewaan yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Akhdad, *et al.*, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode skoring dengan skala Likert yang terdiri dari empat pilihan jawaban alternatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien (Sujono, *et al.*, 2020).

Hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X dapat dilihat pada Tabel 3. Tingkat kepuasan pada indikator penampilan apotek mencapai 87,63% (sangat puas), keramahan petugas sebesar 91,2% (sangat puas), pelayanan informasi obat sebesar 89,44% (sangat puas), ketersediaan obat sebesar 88,16% (sangat puas), dan kecepatan pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 91,3% (sangat puas).

Tabel 2. Hasil Evaluasi Pelayanan Farmasi Responden di Apotek X

Pernyataan	STS		TS		S		SS	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Penampilan Apotek								
Letak apotek ditempat yang strategis	20	13	28	19	18	12	84	56
Penataan obat yang rapi di apotek	0	0	4	3	79	53	67	44
Ruang tunggu di apotek yang nyaman dan bersih	0	0	2	2	74	49	74	49
Fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah	0	0	3	2	65	43	82	55
Penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik	0	0	2	2	68	45	80	53
Rata –rata	4	3	8	5.6	61	40.4	61	40.4
Keramahan petugas								
Petugas apotek dalam melakukan pelayanan ramah, senyum, sapa, salam	0	0	1	1	61	41	88	58
Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	0	0	1	1	40	27	109	72

Petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien	0	0	2	1	48	32	100	67
Petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar	0	0	1	1	59	39	90	60
Rata – Rata	0	0	1	1	52	34	97	65
Pelayanan informasi obat								
Petugas apotek memberikan konseling dan edukasi kepada pasien	0	0	1	1	54	36	95	63
Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	1	1	62	41	87	58
Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika ingin diketahui pasien	0	0	1	1	58	39	91	60
Rata – Rata	0	0	1	1	58	39	91	60
Ketersediaan obat								
Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek	1	1	4	3	57	38	88	58
Semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek	0	0	3	2	78	52	69	46
Semua obat di apotek disimpan secara higienis di tempat penyimpanan	0	0	2	1	79	53	69	46
Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak)	0	0	0	0	60	40	90	60
Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama)	0	0	2	1	51	34	97	65
Rata –Rata	0	0	2	1	65	44	83	55
Kecepatan pelayanan								
Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien	0	0	2	1	65	44	83	55
Petugas apotek cepat dan benar dalam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan	0	0	0	0	49	33	101	67
Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pelayanan	0	0	1	1	52	35	97	64

Rata – Rata	0	0	1	1	55	37	94	62
-------------	---	---	---	---	----	----	----	----

Keterangan: STS: Sangat Tidak Setuju; TS: Tidak Setuju; S: Setuju; SS: Sangat Setuju

Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X

No.	Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	Persentase Skor	Tingkat Kepuasan
1	Penampilan Apotek	87.63	Sangat Puas
2	Keramahan Petugas	91.2	Sangat Puas
3	PIO	89.44	Sangat Puas
4	Ketersediaan Obat	88.16	Sangat Puas
5	Kecepatan Pelayanan	91.3	Sangat Puas

SIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan, tingkat kepuasan pasien terhadap indikator pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa penampilan apotek memperoleh skor 87,63% (sangat puas), keramahan petugas 91,2% (sangat puas), pelayanan informasi obat 89,44% (sangat puas), ketersediaan obat 88,16% (sangat puas), dan kecepatan pelayanan mencapai 91,3% (sangat puas). Secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi.

SARAN

Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan pada ruang lingkup yang lebih luas melibatkan beberapa apotek di Kabupaten Bekasi.

REFERENSI

- Akbar, *et al.* 2018, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar, *Borneo Journal of Pharmascientech*. Volume 02, No. 02.
- Akhmad, *et al.* 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Volume 2, No. 1
- Ady Restiyono, 2016. Analisis Faktor Yang Berpengaruh Dalam Swamedikasi Antibiotika Pada Ibu Rumah Tnagga di Kelurahan Kajeun Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia* Vol. 11 No.1.
- Depkes, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.

- Dysyandi, W. *et al.* 2019 “Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya,” *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), hal. 1–8. doi: 10.35592/jrb.v3i1.975.
- Harianto, 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar, Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.
- Hilmalia, *et al.* (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Melia BanjarmasinLestari, N. D. (2023) “Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan,” *Populika*, 11(1), hal. 50–56. doi: 10.37631/populika.v11i1.759.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah RI No 51, 2009, Pekerjaan Kefarmasian
- Puspasari *et al.* 2018. Tingkat Pengetahuan Tentang “DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*. Volume 3, No. 1
- Puspita *et al.*, 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, Vol.III, No.2, November
- Rahmawati, *et al.* 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DiRumah Sakit Dan Apotek.
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, S. A. *et al.* 2022. “Pengetahuan Swamedikasi pada Ibu Rumah Tangga : Tinjauan Pustaka Self-medication Knowledge in Housewives : Literature Review,” *Agromedicine Vol 9 No 2*, 9, hal. 0–3
- Sujono, *et al* 2020. Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang Terhadap Kehadiran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*. Edisi Khusus (Rakerda-Seminar IAI Jateng).
- Trimurti, I. 2018 “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang,” *Tesis. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, hal. 53.
- Warti, L. *et al.* 2023. Perbandingan Aktivitas Penerapan Prolanis Diabetes Melitus Pada Dua Puskesmas Kota Bekasi.
- Yuliani, *et al.* 2020 “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang,” *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), hal. 41–52. doi: 10.37182/jik.v5i1.49.