

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
OBAT DI APOTEK RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA  
YOGYAKARTA**

*Zulfi Fadhillah Nurfida Ulfah\* M. Thesa Ghozali,\*\**

Undergraduated, Muhammadiyah University of Yogyakarta\*

Lecturer, Muhammadiyah University of Yogyakarta\*\*

*[rangestu@yahoo.com](mailto:rangestu@yahoo.com)*

Pharmacy services in a hospital is pharmacy prescription services, medicine services, medicine information services and consulting services. Performing good service will increase patient satisfaction and hospital will also be a major consideration when needed. This study aims to determine the level of patient satisfaction in the pharmacy services Special Hospital Lung.

The study was conducted by distributing questionnaires to the respondents who received the medicine in the pharmacy services Special Hospital Lung, data collection as much as 80 respondents in September 2014, the data were analyzed using descriptive analysis to determine the level of patient satisfaction in the pharmacy services Special Hospital Lung, then classified using a Likert scale ranging from one (1) to four (4).

From the analysis is divided into four categories: very satisfied, satisfied, dissatisfied and very dissatisfied. Patients were satisfied with the services and facilities Pharmacy in the Special Hospital of lung is equal to 51.25% and 65%, but there is 2.5% which is not satisfied with the existing facilities at the hospital. Patients were satisfied by services and facilities of the Pharmacy in the Special Hospital Lung, but there are some who are not satisfied with the existing facilities at the hospital.

**Keywords:** Pharmacies, Hospitals, medicine Service, Satisfaction, prescription.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit beberapa tahun belakangan ini berkembang dengan pesat seiring banyaknya minat masyarakat terutama pasien yang menuntut adanya kenyamanan dan keutamaan pelayanan rumah sakit terhadap pasien. Pelayanan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan terhadap pasien. Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu pelayanan di rumah sakit yang tidak terpisahkan dari pelayanan pasien, salah satu pelayanan kefarmasian yaitu penyediaan obat yang bermutu.

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan terhadap obat menjadi pelayanan terhadap pasien tentang obat yang berasaskan *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 tahun 2004, yang dimaksud dengan apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sedangkan tugas dan fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan,

sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pencampuran, dan penyerahan obat.

Untuk mencapai kesehatan yang optimal, maka seorang apoteker di apotek harus senantiasa hadir dan siap untuk melakukan tugasnya sesuai dengan ilmu yang dimiliki, yaitu dengan melakukan konseling, pemberian informasi, dan edukasi kepada masyarakat tentang obat yang diterimanya.

Kepuasan konsumen (pasien) adalah suatu perasaan yang timbul karena mendapat pelayanan kesehatan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*)

Rumah sakit khusus paru Respira merupakan rumah sakit yang di khususkan untuk menjadi rujukan dalam penanganan penyakit paru dan pernafasan. Rumah sakit ini juga mengupayakan perwujudan kesehatan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dipersiapkan oleh rumah sakit ini berupa promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat

kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di salah satu apotek di rumah sakit khusus paru-paru dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kualitas pelayanan di salah satu apotek rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Manfaat penelitian ini dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Rumah Saki dan Sebagai masukan bagi Apotek Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan obat.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan *cross-sectional* dengan cara memberi kuesioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mengambil obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta. Sampel yang diambil dan hitung berdasarkan rumus

$$n_0 = Z^2 \frac{P \cdot Q}{C^2}$$

Keterangan :

$n_0$ = besar sampel awal

Z=kurva normal pada taraf kepercayaan (*confidence level*)

P= proporsi kejadian

Q= 1 – P

C= kesalahan taksir atau presisi

Dengan menetapkan Z = 1,96 ; P = 0,5 ; Q = 1- 0,5 dan C = 0,05<sup>2</sup> didapat besar sampel sampel 384,16

Selanjutnya dicari besar sampel dari 100 populasi adalah

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Keterangan :

$N_0$ = sampel awal

N= besar populasi

Dengan menetapkan  $n_0 = 384,16$  dan N = 100, didapat besar sampel sebanyak 79,371 orang dan dibulatkan menjadi 80 responden.

Kriteria inklusi adalah Pasien yang menebus obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta dan Pasien yang bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi adalah Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta. Analisis data dilakukan dengan klasifikasi menggunakan skala likert, skala yang berkisar antara satu (1) sampai dengan empat (4). Kemudian dilakukan analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dengan kriteria ideal yaitu

$$Mi = \frac{1}{2} (ST + SR)$$

$$SDi = \frac{1}{6} (ST - SR)$$

Keterangan:

Mi = Mean ideal

SDi = Standar Deviasi ideal

ST = Skor Tertinggi

SR = Skor Rendah

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Karakteristik Sociodemografi**  
**Responden Penelitian**

Karakteristik Responden yang diteliti terdiri dari beberapa karakteristik dari 80 responden

Penelitian berupa jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan keluarga perbulan dan jarak rumah. Adapun hasil prosentase Karakteristik sosiodemografi dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Sociodemografis Responden Penelitian**

No	Karakteristik sosiodemografi responden	Jenis	Prosentase
1	Jenis kelamin	Perempuan	47.5
		Laki-laki	52.5
2	Usia	<25	22.5
		25 - 60	62.5
		>60	15.0
3	Pendidikan Terakhir	Tidak Tamat SD	3.8
		Tamat SD	7.5
		Tamat SLTP/MTS	18.8
		Tamat SLTA/MA	47.5
		Akademi/ Diploma Sarjana	7.5  15.0
4	Pekerjaan	Buruh	17.5
		Pegawai Negeri	5.0
		Pegawai Swasta	16.3
		Pelajar/Mahasiswa	12.5
		Wiraswasta	18.8
		Petani Lain-lain	8.8 21.3
5	Jumlah Pendapatan	Belum berpenghasilan	28.8
		<Rp.460.000	11.3
		Rp.460.000 - Rp.1.600.000	36.3
		>Rp.1.600.000	23.8
6	Jarak Rumah	<10 km	46.3
		10 - 25 km	43.8
		>25 km	10.0

**Tingkat kepuasan Pasien**  
**Tingkat kepuasan terhadap**  
**pelayanan di Apotek Rumah Sakit**  
**Khusus Paru Respira yogyakarta.**  
 Dapat diukur menggunakan 16 pertanyaan dengan skor 1-4. Skor

tertinggi yang dapat dicapai sebesar 64 (16x4), dan skor terendah yang dapat dicapai sebesar 16 (16x1). Adapun hasil dari tingkat kepuasan terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Kategori Kepuasan pasien terhadap pelayanan**

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Prosentase
1	Sangat Puas	>52	39	48,75%
2	Puas	40 – 52	41	51,25%
3	Tidak Puas	28 – 39	0	0
4	Sangat Tidak Puas	<28	0	0
<b>Jumlah</b>			80	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (51,25%) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta, pasien yang merasa sangat puas sebanyak 48,75%, dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

**Tingkat kepuasan terhadap fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.**

Dapat diukur menggunakan 6 pertanyaan dengan skor 1-4. Skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 24 (24x4), dan skor terendah yang dapat dicapai sebesar 6 (6x1). Adapun hasil dari tingkat kepuasan terhadap fasilitas dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Kategori Kepuasan pasien terhadap fasilitas**

No	Kategori	Rentang	Jumlah	Prosentase
1	Sangat Puas	>19,5	26	32,5%
2	Puas	15 –19,5	52	65%
3	Tidak Puas	10,5 – 14	2	2,5%
4	Sangat Tidak Puas	<10,5	0	0
<b>Jumlah</b>			80	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (65%) pasien merasa puas terhadap fasilitas yang ada di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta, pasien yang merasa sangat puas sebanyak 32,5%,

sebagian kecil pasien merasa tidak puas yaitu sebesar 2,5% dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas terhadap fasilitas yang ada di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan dan Fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta**

No	Item Pernyataan	Skor	Presentasi	Kategori
1	Tenaga farmasi mengetahui jenis obat yang dibeli pasien	272	95.77	Baik
2	Apotek tidak memberi jasa pelayanan konsultasi	181	63.73	Cukup
3	Tenaga farmasi memberi informasi cara pemakaian obat	282	99.29	Baik
4	Tenaga farmasi menuliskan cara pakai obat dengan jelas pada bungkus obat	279	98.23	Baik
5	Tenaga farmasi membungkus obat dengan rapi	275	96.83	Baik
6	Tenaga farmasi cepat tanggap dalam pelayanan	273	96.12	Baik
7	Pemberian bukti pembayaran obat kepada pasien	266	93.66	Baik
8	Cara mendapatkan obat mudah, tidak berbelit-belit	280	98.59	Baik
9	Waktu menunggu obat cepat	269	94.71	Baik
10	Jasa pengantar obat ke rumah pasien	206	72.53	Baik
11	Pelayanan resep dilakukan dengan sopan oleh tenaga farmasi	276	97.18	Baik
12	Pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh tenaga farmasian	265	93.30	Baik
13	Pasien mendapat kesembuhan setelah mengonsumsi obat	270	95.07	Baik
14	Tenaga farmasi berpenampilan rapi	267	94.01	Baik
15	Obat yang diberikan dalam kondisi yang bagus	284	100	Baik
16	Pasien dapat membeli obat dalam jumlah lebih sedikit dari yang diresepkan (misal setengah resep)	224	78.87	Baik
17	Ruang tunggu apotek yang bersih	264	92.95	Baik
18	Tempat duduk diruang tunggu apotek yang nyaman	258	90.84	Baik
19	Suasana ruang tunggu apotek yang tenang	258	90.84	Baik
20	Apotek mempunyai ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau	252	88.73	Baik
21	Fasilitas televisi diruang tunggu apotek	220	77.46	Baik
22	Fasilitas surat kabar baru di ruang tunggu apotek	219	77.11	Baik
Jumlah		5640	1985.91	
Rata-rata		256.3	90.24	Baik

1. Tenaga farmasi mengetahui jenis obat yang dibeli pasien. Tenaga kefarmasian harus memiliki pengetahuan terhadap jenis obat yang dibeli pasien, Keahlian khusus berupa pengetahuan mengenai segala jenis obat merupakan salah satu

- syarat mutlak sebagai seorang yang berprofesi sebagai pegawai apotek. secara tidak langsung pasien dapat menilai hal ini melalui pengamatan kinerja tenaga farmasi yang melayani pasien dengan mantap tanpa ragu-ragu. Hal ini masuk dalam kategori baik dengan prosentase 95.77%. Terdapat pada tabel 4 nomor 1.
2. Apotek memberi jasa pelayanan konsultasi.  
Berdasarkan SK/Menkes No. 1024/2004, apotek harus memberikan pelayanan jasa berupa konsultasi kepada pasien untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan seperti pemakaian obat yang tidak sesuai dengan cara pakai. Hal ini termasuk dalam kategori cukup dengan prosentase 63.73%. Terdapat pada tabel 4 nomor 2.
  3. Tenaga farmasi memberi informasi cara pemakaian obat.  
Tenaga kefarmasian harus memberikan informasi obat yang benar, jelas, dan mudah dimengerti seperti cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase sebesar 99.29%. Terdapat pada tabel 4 nomor 3.
  4. Tenaga farmasi menuliskan cara pakai obat dengan jelas pada bungkus obat.  
Informasi cara pemakaian obat harus diberitahukan kepada pasien supaya tidak terjadi kesalahan dalam pengobatan atau dapat menimbulkan efek yang tidak diinginkan. Hal ini masuk dalam kategori baik dengan prosentase 98.23%. Terdapat pada tabel 4 nomor 4.
  5. Tenaga farmasi membungkus obat dengan rapi.  
Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya. Karena kerapian dalam membungkus obat merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 96.83%. Terdapat pada tabel 4 nomor 5.
  6. Tenaga farmasi cepat tanggap dalam pelayanan.  
Pelanggan di apotek rumah sakit sebagian besar adalah orang yang sedang sakit. Pelayanan yang cepat tanggap terhadap keberadaan dan keadaan mereka saat itu sangat dibutuhkan. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 96.12%. Terdapat pada tabel 4 nomor 6.
  7. Pemberian bukti pembayaran obat kepada pasien.  
Adanya bukti pembayaran menunjukkan adanya bukti dalam hal pembiayaan pengobatan

- pasien. Dalam segala hal bukti pembayaran ini penting, termasuk dalam bidang kesehatan. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 93.66%. Terdapat pada tabel 4 nomor 7.
8. Cara mendapatkan obat mudah, tidak berbelit-belit.  
Dalam hal pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan sebaik baiknya dan tidak menyusahkan pasien atau berbelit-belit, karena hal ini akan membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada di apotek. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 98.59%. Terdapat pada tabel 4 nomor 8.
  9. Waktu menunggu obat cepat.  
Pelayanan pengambilan obat sangat diharapkan pasien dalam waktu yang relatif cepat. Namun dalam pelayanan kefarmasian terutama pelayanan resep membutuhkan ketelitian, apalagi dalam bentuk racikan yang membutuhkan cukup waktu untuk meracik. Sehingga dalam hal ini perlu dimaklumi baik dari sisi pasien maupun tenaga kefarmasian. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 94.71%. Terdapat pada tabel 4 nomor 9.
  10. Jasa pengantar obat ke rumah pasien.  
Jasa pengantar obat tidak perlu dilakukan pada setiap penebusan resep, karena hal ini dilakukan bila kondisi tidak memungkinkan pasien untuk melakukan penebusan resep. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 72.53%. Terdapat pada tabel 4 nomor 10.
  11. Pelayanan resep dilakukan dengan sopan oleh tenaga farmasi.  
Masalah kesopanan mempunyai efek pada tingkat kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Apalagi hal ini dilakukan terhadap pelayanan kepada orang yang sakit, hal ini akan mempengaruhi keinginan pasien untuk segera sembuh. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 97.18%. Terdapat pada tabel 4 nomor 11.
  12. Pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh tenaga farmasian.  
Pasien paham terhadap informasi yang dijelaskan oleh tenaga kefarmasian, sehingga sangat mempengaruhi kepatuhan pasien dalam meminum obat sesuai cara pakainya. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 93.30%. Terdapat pada tabel 4 nomor 12.
  13. Pasien mendapat kesembuhan setelah mengkonsumsi obat.  
Untuk mendapat kesembuhan, ini berkaitan dengan kesesuaian obat dengan individu pasien. Karena itu semua obat yang sejenis, mempunyai efektifitas dan



- kemanjuran yang sama pada setiap individu. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 95.07%. Terdapat pada tabel 4 nomor 13.
14. Tenaga farmasi berpenampilan rapi.  
Tenaga farmasi berpenampilan rapi akan memberikan efek positif dalam hal keyakinan, dan juga mencerminkan citra tenaga kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 94.01%. Terdapat pada tabel 4 nomor 14.
  15. Obat yang diberikan dalam kondisi yang bagus.  
Obat yang diberikan kepada pasien harus dalam kondisi yang bagus, Kondisi obat yang sudah rusak akan memberikan efek yang tidak diinginkan dalam tubuh. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 100%. Terdapat pada tabel 4 nomor 15.
  16. Pasien dapat membeli obat dalam jumlah lebih sedikit dari yang diresepkan (misal setengah resep).  
Setiap pasien memiliki kondisi yang berbeda termasuk dalam hak ekonomi. Obat dapat dibeli dalam jumlah yang lebih sedikit dari yang diresepkan akan memberikan solusi terhadap kondisi pasien dengan tingkat ekonomi rendah. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 78.87%. Terdapat pada tabel 4 nomor 16.
  17. Ruang tunggu apotek yang bersih.  
Kebersihan ruang tunggu apotek merupakan sesuatu yang langsung dapat dirasakan oleh pasien. Oleh karena itu perlu perawatan yang baik untuk tetap menjaga kebersihan diruang tunggu. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 92.95%. Terdapat pada tabel 4 nomor 17.
  18. Tempat duduk diruang tunggu apotek yang nyaman.  
Tempat duduk apotek yang nyaman merupakan peran yang cukup penting dalam pelayanan di rumah sakit. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 90.84%. Terdapat pada tabel 4 nomor 18.
  19. Suasana ruang tunggu apotek yang tenang.  
Suasana ruang tunggu apotek yang tenang akan memberikan efek yang baik mengenai kondisi disekitar apotek rumah sakit. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 90.84%.. Terdapat pada tabel 4 nomor 19.
  20. Apotek mempunyai ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau.  
Ruang konsultasi obat yang mudah dijangkau akan memberikan kemudahan bagi pasien dan yang pasti akan menguntungkan pasien. Hal ini

termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 88.73%. Terdapat pada tabel 4 nomor 20.

21. Fasilitas televisi diruang tunggu apotek.  
Fasilitas televisi yang ada di ruang tunggu apotek rumah sakit akan mengurangi kejenuhan pasien saat menunggu obat. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 77.46%. Terdapat pada tabel 4 nomor 21.
22. Fasilitas surat kabar baru diruang tunggu apotek.  
Fasilitas surat kabar yang ada di ruang tunggu apotek rumah sakit juga dapat mengurangi kejenuhan saat menunggu obat. Hal ini termasuk dalam kategori baik dengan prosentase 77.11%. Terdapat pada tabel 4 nomor 22.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pasien merasa puas terhadap pelayanan obat di Apotek Khusus Paru Respira Yogyakarta dengan prosentase 51,25%, diikuti kategori sangat puas dengan prosentase 48,75%.
2. Pasien merasa puas terhadap fasilitas yang ada di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta dengan prosentase 65%, diikuti kategori sangat puas dengan prosentase 32,5% dan ada kategori tidak puas dengan prosentase 2,5%.

### SARAN

1. Pelayanan di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta lebih di tingkatkan lagi supaya pasien mendapatkan kepuasan dan paham dengan apa yang di sampaikan atau dijelaskan mengenai pengobatan supaya tidak terjadi kesalahan dalam pengobatan.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih banyak untuk lebih menggambarkan mutu pelayanan di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta secara menyeluruh.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Balai Pengobatan Penyakit Paru-paru (BP-4). 2008, Profil
2. Effendi, N.L. 2006. *Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Klaten. Skripsi.* Farmasi UGM. Yogyakarta.
3. Harianto, Nana, K dan Sudibyo, S. 2005. *Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.* Majalah Ilmu Kefarmasian/ Vol. II, No. 1. April 2005. 12-21. Dari [https:// Journal. ui. ac. id/ index. Php/ mik/ article/ download/ 1140/ 1047.](https://journal.ui.ac.id/index.php/mik/article/download/1140/1047) 9 Mei 2014.
4. Hartini, y dan Sulasmono. 2007. *Apotek: Ulasan Beserta Naskah*

- Peraturan Perundang Undangan  
Terkait Apotek Termasuk Naskah  
Dan Ulasan Permenkes Tentang  
Apotek Rakyat. Yogyakarta.
5. Kamelta, E. 2013. Pemanfaatan  
Internet Oleh Mahasiswa Jurusan  
Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang.  
Skripsi. Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang.
  6. Mas'ud. 2009. *Analisis Tingkat  
Kepuasan Pelanggan Terhadap  
Pelayanan Apotek Kimia Farma  
jakarta menggunakan Model  
Servqual*. Majalah Ilmu  
Kefarmasian/ Vol. VI, No. 2.  
Agustus 2009. Dari [https://  
Journal. ui. ac. id/ index. php /  
mik / article / download / 1214 /  
1119](https://journal.ui.ac.id/index.php/mik/article/download/1214/1119).
  7. Pratiwi, A. 2010. *Analisis Tingkat  
Kepuasan Pasien Jamkesmas  
Terhadap Pelayanan di RSUD  
Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi.  
Fakultas Ekonomi Universitas  
Sebelas Maret Surakarta.
  8. Riwidikdo, H. 2008. *Statistika  
Terapan Dengan Program R  
Version 2.5.1*.Jogjakarta:Mitra  
Medika.
  9. Subekti, D. 2009. *Analisis  
Hubungan Persepsi Mutu  
Pelayanan dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Balai  
Pengobatan Umum Puskesmas  
Dikabupaten Tasikmalaya Tahun  
2009*. Dari [http://  
eprints.undip.ac.id/24308/1/dede-  
subekti-01.pdf](http://eprints.undip.ac.id/24308/1/dede-subekti-01.pdf)
  10. Sukanti. 2009. *Analisis  
Kepuasan Mahasiswa Program  
Studi Pendidikan Akutansi FISE  
UNY*.Akutansi FISE UNY.
  11. Sutrisna, E.M, Ekawati,  
M.D, Tri Y. 2008. *Tingkat  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
Terhadap Kualitas Pelayanan di  
Apotek Instalasi Farmasi Rumah  
Sakit Umum Daerah Sragen*.  
Pharmacon, Vol. 9, No. 2,  
Desember 2008, 57-67.
  12. Syamsuni, H.A. 2006. *Ilmu  
Resep*. EKG. Jakarta
  13. Tiana, R.A. 2013. *Analisis  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
Terhadap Kualitas Pelayanan  
Farmasi Rumah Sakit Umum  
Daerah Abdul Wahab Sjahranie  
Samarinda*.Sripsi. Farmasi UGM.  
Yogyakarta.

