

Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur Periode Maret – April 2024

Honey Iskandar ¹, Niko Prasetya ²

^{1,2}Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

Email : honeyiskandar@ikifa.ac.id

Email : nikoprasetya@ikifa.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di Apotek, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Apotek Penggilingan Baru merupakan apotek yang baru berdiri dan belum pernah dilakukan evaluasi tentang kepuasan serta adanya keluhan yang disampaikan secara lisan terkait ketersediaan obat yang sering kosong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur. Metode penelitian ini merupakan metode deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, jumlah sampel sebanyak 313 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Apotek Penggilingan Baru. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 17-65 tahun dan pasien Apotek Penggilingan Baru yang bersedia mengisi kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Hasil persentase keseluruhan kepuasan pasien terhadap lima dimensi bahwa dari 313 yang mengisi kuesioner di Apotek Penggilingan Baru di dapatkan hasil puas 70,93% (222 responden), sangat puas 29,07% (91 responden), cukup puas 0% (0 responden), tidak puas 0% (0 responden), sangat tidak puas 0% (0 responden). Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Apotek Penggilingan Baru adalah kategori puas dengan nilai persentase 70,93%.

Kata Kunci : pelayanan kefarmasian, kepuasan, Apotek Penggilingan Baru

Patient Satisfaction Regarding Pharmaceutical Services at the Penggilingan Baru Pharmacy, East Jakarta for the Period March – April 2024

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. Patient satisfaction is an important key to improving quality care in health services. Health care providers need to realize that the main benefit of the health care system is the patient. Satisfied patients will always be comfortable at the pharmacy, always return and recommend to others. The Penggilingan Baru Pharmacy is a newly established pharmacy and has never been evaluated regarding satisfaction and there have been complaints submitted verbally regarding the availability of medicines which are often out of stock. This study aims to determine the description of patient satisfaction regarding pharmaceutical services at the Penggilingan Baru Pharmacy, East Jakarta. This research method is a descriptive method. The sampling technique used was accidental sampling, the total sample was 313 respondents. The sample in this study were patients at the Penggilingan Baru Pharmacy. The criteria for respondents in this study were respondents aged 17-65 years and patients of the Penggilingan Baru Pharmacy who were willing to fill out a questionnaire whose validity and reliability had been tested. Data collection in this research used primary data in the form of a questionnaire. The results of the overall percentage of patient satisfaction with respect to the five dimensions are that of the 313 who filled out the questionnaire at the Penggilingan Baru Pharmacy, the results were 70.93% satisfied (222 respondents), 29.07% very satisfied (91 respondents), 0% quite satisfied (0 respondents) , dissatisfied 0% (0 respondents), very dissatisfied 0% (0 respondents). It can be concluded that the level of patient satisfaction at the Penggilingan Baru Pharmacy is in the satisfied category with a percentage value of 70.93%.

Keywords : pharmaceutical services, satisfaction, Penggilingan Baru Pharmacy

PENDAHULUAN

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan Obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.(1)

Semakin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat maka sistem nilai dan orientasi dalam masyarakat pun mulai berubah. Masyarakat mulai cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu. Maka fungsi pelayanan kesehatan perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di Apotek, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. (2)

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di Apotek SM Bekasi Timur, berdasarkan variable lima dimensi yaitu dimensi jaminan rata-rata persentase sebesar 81,17 %, dimensi kehandalan rata-rata persentase sebesar 80,0 %, dimensi bukti langsung rata-rata persentase sebesar 79,67 %, dimensi empati rata-rata persentase sebesar 79,38 % dan dimensi daya tanggap rata-rata persentase sebesar 76,13 %. Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek SM Bekasi Timur dengan kategori sangat puas. (3) Apotek Penggilingan Baru Mulai beroperasi pada tanggal 7 Juli 2023. Sejak Apotek Penggilingan Baru berdiri belum pernah dilakukan evaluasi tentang kepuasan pasien serta adanya keluhan yang disampaikan secara lisan terkait ketersediaan obat yang sering kosong. Dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan di Apotek Penggilingan Baru terhadap 10 pasien didapatkan hasil kategori puas sebanyak 84% dan tidak puas sebanyak 16%. Ketidakpuasan pasien dikarenakan jenis obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia dan kurang ramahnya petugas tujuan untuk Mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan metode deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, jumlah sampel sebanyak 313 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Apotek Penggilingan Baru. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 17-65 tahun dan pasien Apotek Penggilingan Baru yang bersedia mengisi kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden yang menerima pelayanan obat pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa kriteria, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan.

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No. | Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|-----|-------------|------------------|---------------|
| 1. | 17-19 tahun | 7 | 2,24% |
| 2. | 20-44 tahun | 216 | 69,01% |
| 3. | 45-59 tahun | 76 | 24,28% |
| 4. | 60-65 tahun | 14 | 4,47% |
| | total | 313 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.I dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang umur 17-25 tahun sebanyak 56 orang dengan persentase 17,89%, umur 26-35 tahun sebanyak 97 orang dengan persentase 30,99%, umur 36-45 tahun sebanyak 73 orang dengan persentase 23,32%, umur 46-55 tahun sebanyak 56 orang dengan persentase 17,89% dan umur >55 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 9,90%.

Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

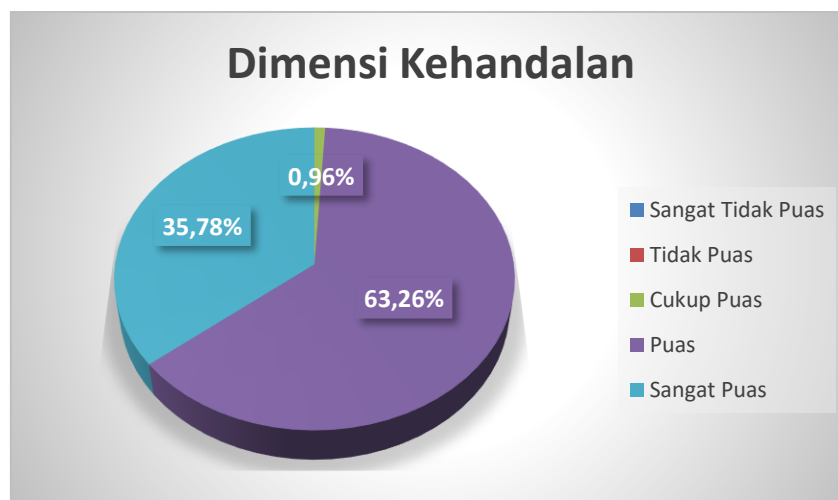
| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|-----|---------------|------------------|---------------|
| 1. | Laki-Laki | 142 | 45,37% |
| 2. | Perempuan | 171 | 54,63% |
| | Total | 313 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.2 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 142 orang dengan persentase 45,37% dan perempuan sebanyak 171 orang dengan persentase 54,63%.

Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No. | Pendidikan | Jumlah Responden | Persentase |
|-----|------------|------------------|---------------|
| 1. | SD | 21 | 6,71% |
| 2. | SMP | 31 | 9,90% |
| 3. | SMA/SMK | 160 | 51,12% |
| 4. | D3 | 21 | 6,71% |
| 5. | S1 | 80 | 25,56% |
| | Total | 313 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.3 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan Pendidikan yaitu jumlah responden terbanyak memiliki Pendidikan SMA/SMK sebanyak 160 orang dengan persentase 51,12%, diikuti oleh Pendidikan S1 sebanyak 80 orang dengan persentase 25,56%, kemudian Pendidikan SMP sebanyak 31 orang dengan persentase 9,90%, kemudian Pendidikan D3 dan SD sebanyak 21 orang dengan masing-masing persentase 6,71%.



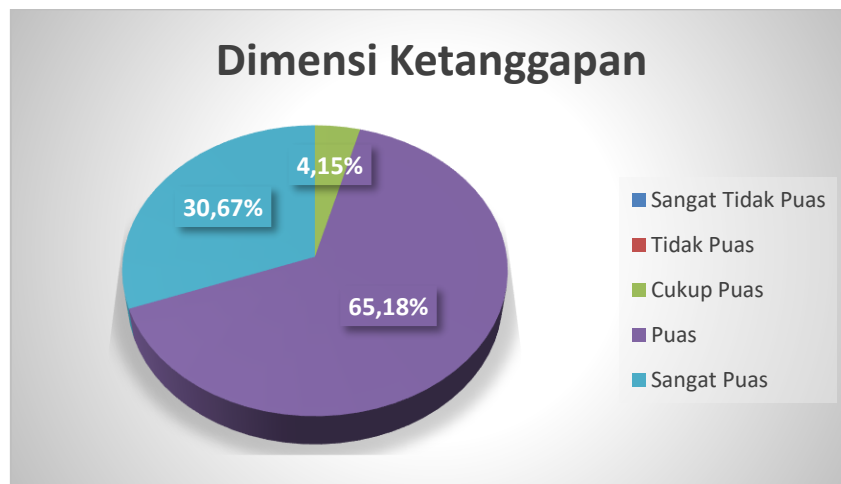
Gambar IV. 1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan gambar IV.1 diatas, hasil yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 313 responden terhadap dimensi kehandalan menyatakan kategori puas dengan persentase 63,26% (198 responden), kategori sangat puas dengan persentase 35,78% (112 responden), kategori cukup puas dengan persentase 0,96% (3 responden), kategori tidak puas dengan

persentase 0% (0 responden), kategori sangat tidak puas dengan persentase 0% (0 responden).

Dimensi kehandalan terdapat lima pernyataan, pada pernyataan pertama mengenai jam buka tutup apotek tepat waktu, responden menyatakan 79,74% puas. Pada pernyataan kedua mengenai petugas Apotek penggilingan baru memberikan informasi mengenai kegunaan obat, responden menyatakan 81,27% sangat puas. Pada pernyataan ketiga mengenai petugas Apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat, responden menyatakan 80,70% sangat puas. Pada pernyataan keempat mengenai petugas Apotek menjelaskan tentang dosis/aturan obat, responden menyatakan 81,27% sangat puas. Pada pernyataan kelima mengenai petugas Apotek memberikan informasi cara penyimpanan obat di rumah, responden menyatakan 75,07% puas. Dari data tersebut maka kepuasan pasien tertinggi pada dimensi kehandalan dengan persentase 81,27% terdapat pada petugas memberikan informasi kegunaan obat dan menjelaskan dosis/aturan obat. Kepuasan pasien terendah dengan persentase 75,07% terdapat pada petugas Apotek menginformasikan cara menyimpan obat di rumah.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi kepada pasien minimal meliputi : waktu penggunaan obat, cara pemakaian obat, lama waktu pengobatan, cara penyimpanan obat dan hal-hal lain yang mungkin timbul akibat penggunaan obat.(1)



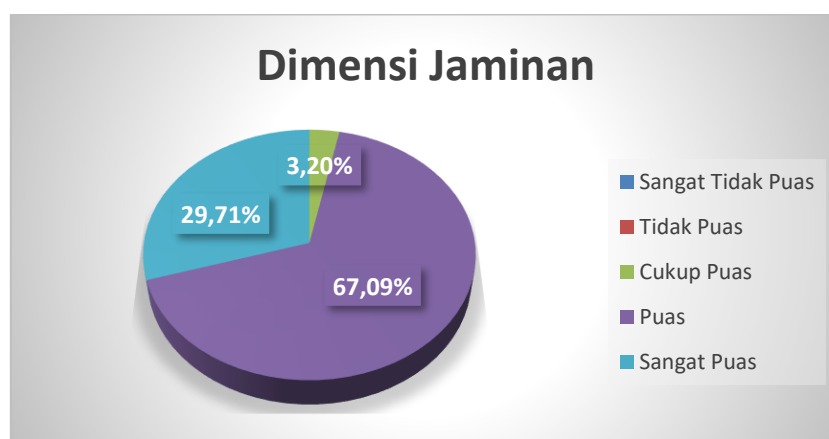
Gambar IV. 2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan gambar IV.2 menunjukkan bahwa pada dimensi ketanggapan responden yang menyatakan kategori puas dengan persentase 65,18% (204 responden), kategori sangat puas dengan persentase 30,67% (96 responden), kategori cukup puas dengan persentase 4,15% (13

responden), kategori tidak puas dengan persentase 0% (0 responden), kategori sangat tidak puas dengan persentase 0% (0 responden).

Dimensi ketanggapan terdapat lima pernyataan, pada pernyataan pertama mengenai petugas Apotek Penggilingan Baru sigap dalam menangani transaksi, responden menyatakan 76,54% puas. Pada pernyataan kedua mengenai petugas Apotek sigap dalam menanggapi keluhan pasien, responden menyatakan 76,74% puas. Pada pernyataan ketiga mengenai petugas Apotek memberikan solusi yang tepat atas gejala yang dikeluhkan pasien, responden menyatakan 78,65% puas. Pada pernyataan keempat mengenai petugas Apotek menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, responden menyatakan 79,74% puas. Pada pernyataan kelima mengenai petugas Apotek melayani dengan cekatan, responden menyatakan 77,12% puas. Dari data tersebut maka kepuasan pasien tertinggi pada dimensi ketanggapan dengan persentase 79,74% terdapat pada petugas Apotek menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Kepuasan terendah dengan persentase 76,74% terdapat pada kesigapan petugas Apotek dalam menanggapi keluhan pasien.

Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.(13)

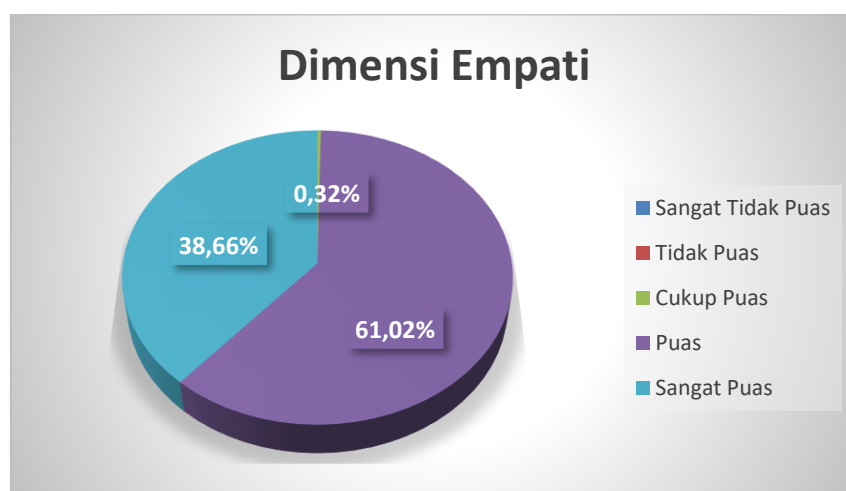


Gambar IV. 3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan gambar IV.3 menunjukkan bahwa responden yang memilih kategori puas untuk dimensi jaminan dengan persentase 67,09% (210 responden), kategori sangat puas dengan persentase 29,71% (93 responden), kategori cukup puas dengan persentase 3,20% (10 responden), kategori tidak puas dengan persentase 0% (0 responden), kategori sangat tidak puas dengan persentase 0% (0 responden).

Dimensi jaminan terdapat lima pernyataan, pada pernyataan pertama mengenai ketersediaan obat yang pasien butuhkan, responden menyatakan 72,46% puas. Pada pernyataan kedua mengenai harga obat yang dapat dijangkau pasien, responden menyatakan 73,67% puas. Pada pernyataan ketiga mengenai Petugas Apotek memiliki pengetahuan tentang obat, responden menyatakan 79,10% puas. Pada pernyataan keempat mengenai petugas Apotek memberikan informasi sesuai keluhan pasien, responden menyatakan 80,19% puas. Pada pernyataan kelima mengenai obat yang diterima pasien dalam keadaan baik, responden menyatakan 83,19% sangat puas. Dari data tersebut maka kepuasan pasien tertinggi pada dimensi jaminan dengan persentase 83,19% terdapat pada obat yang diterima pasien dalam keadaan baik. Kepuasan terendah dengan persentase 72,46% terdapat pada ketersediaan obat yang pasien butuhkan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. (13)

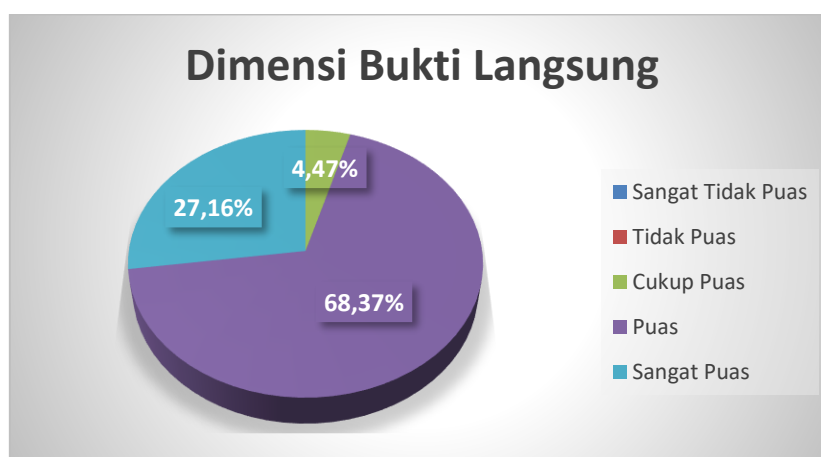


Gambar IV. 4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan gambar IV.4 menunjukkan bahwa responden yang memilih kategori puas dengan persentase 61,02% (191 responden), kategori sangat puas dengan persentase 38,66% (121 responden), kategori cukup puas persentase 0,32% (1 responden), kategori tidak puas dengan persentase 0% (0 responden), kategori sangat tidak puas dengan persentase 0% (0 responden).

Dimensi empati terdapat lima pernyataan, pada pernyataan pertama mengenai komunikasi antara pasien dan petugas Apotek berjalan dengan baik, responden menyatakan 83,45% sangat puas. Pada pernyataan kedua mengenai petugas Apotek melayani pasien sesuai urutan kedatangan pasien, responden menyatakan 80,70% sangat puas. Pada pernyataan ketiga mengenai petugas Apotek melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien, responden menyatakan 78,33% puas. Pada pernyataan keempat mengenai petugas Apotek memahami kebutuhan pasien, responden menyatakan 77,44% puas. Pada pernyataan kelima mengenai petugas Apotek bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat, responden menyatakan 81,34% sangat puas. Dari data tersebut maka kepuasan pasien tertinggi pada dimensi empati dengan persentase 83,45% terdapat pada komunikasi pasien dan petugas Apotek berjalan dengan baik. Kepuasan terendah dengan persentase 77,44% terdapat pada petugas Apotek memahami kebutuhan pasien.

Empati (*emphaty*) mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Dimana Apotek diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pasien.(13)



Gambar IV. 5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Berdasarkan gambar IV.5 menunjukkan bahwa responden yang memilih kategori puas dengan persentase 68,37% (214 responden), kategori sangat puas dengan persentase 27,16% (85 responden), kategori cukup puas dengan persentase 4,47% (14 responden), kategori tidak puas dengan persentase 0% (0 responden), kategori sangat tidak puas dengan persentase 0% (0 responden).

Dimensi bukti fisik terdapat lima pernyataan, pada pernyataan pertama mengenai luas ruang tunggu Apotek memadai, bersih dan rapi, responden menyatakan 78,08% puas. Pada pernyataan kedua mengenai tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, responden menyatakan 75,59% puas. Pada pernyataan ketiga mengenai petugas Apotek berpakaian dengan sopan dan rapi, responden menyatakan 81,27% sangat puas. Pada pernyataan keempat mengenai obat bebas di etalase tertata dengan baik dan rapi, responden menyatakan 80,33% puas. Pada pernyataan kelima mengenai Apotek memiliki lahan parkir yang memadai, responden menyatakan 72,14% puas. Dari data tersebut maka kepuasan pasien tertinggi pada dimensi bukti langsung dengan persentase 81,27 terdapat pada petugas Apotek berpakaian sopan dan rapi, hal ini sesuai dengan peraturan yang diterapkan di Apotek Penggilingan Baru bahwa petugas wajib berpakaian sopan dan rapi saat bertugas. Kepuasan terendah dengan persentase 72,14% terdapat pada Apotek memiliki lahan parkir yang kurang memadai.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek, untuk dimensi bukti langsung yang termasuk dalam sarana dan prasarana Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat.(1) Bangunan Apotek harus memiliki fungsi keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, dan orang lanjut usia. Prasarana Apotek paling sedikit terdiri atas instalasi air bersih instalasi listrik, sistem tata udara dan sistem proteksi kebakaran harus dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik.(14)

B. TOTAL PERSENTASE HASIL PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP LIMA DIMENSI

Berdasarkan kuesioner kepuasan pasien yang diberikan kepada 313 responden di Apotek Penggilingan Baru, penulis menggunakan lima dimensi kepuasan pasien di dalam kuesioner tersebut yaitu kehandalan/*reliability*, ketanggapan/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati

serta bukti langsung */tangible*. Dari data hasil penilaian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan presentase hasil pengukuran kepuasan pasien di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur periode Maret-April 2024 adalah pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 4 Persentase keseluruhan kepuasan pasien terhadap lima dimensi

| No. | Tingkat Kepuasan | Persentase |
|-----|-------------------|------------|
| 1. | Sangat Tidak Puas | 0% |
| 2. | Tidak Puas | 0% |
| 3. | Cukup Puas | 0% |
| 4. | Puas | 70,93% |
| 5. | Sangat Puas | 29,07% |
| | Total | 100% |

Berdasarkan tabel IV.4 telah diperoleh persentase keseluruhan kepuasan pasien terhadap lima dimensi bahwa dari 313 yang mengisi kuesioner di Apotek Penggilingan Baru di dapatkan hasil puas 70,93% (222 responden), sangat puas 29,07% (91 responden), cukup puas 0% (0 responden), tidak puas 0% (0 responden), sangat tidak puas 0% (0 responden). Dengan melihat tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Apotek Penggilingan Baru adalah kategori puas dengan nilai persentase 70,93%.

SIMPULAN

Kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur termasuk dalam kategori puas dengan persentase sebesar 70,93%. Disarankan untuk terus dilakukan penilaian kepuasan pasien secara rutin dan berkala, di setiap bulannya

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan; 2016. h 3,5,10,15-17,23.
2. Gemy Nasty Handayani. Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing); 2020. h 3,4,67.
3. Dede Dwi Nathalia, Rozy F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek SM Bekasi Timur. Jurnal Mitra Kesehatan. 9 Juli 2022. h 127.
4. Imballo S pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta; 2004. h 156.
5. Kotler, Philip, Keller. Manajemen pemasaran Jilid 1. edisi ketiga belas. Jakarta: erlangga; 2008. h 167.

6. dr. Meithiana Indrasari. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.; 2019. h 85–92.
7. Bahak Udin By Arifin M, Aunillah Mp, oleh D. Buku Ajar Statistik Pendidikan. Sidoarjo, Jawa Timur: Umsida Press; 2021. h 14–27.
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Republik Indonesia; 2023. h 5.
9. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta: Menteri Kesehatan; 2018. h 3.
10. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 tahun 2016 tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia. Jakarta: Menteri Kesehatan RI; 2016. h 22.
11. Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Republik Indonesia; 2009. h 2,30,31.
12. Adam Malik. Pengantar Statistik Pendidikan Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: CV Budi Utama; 2018. h 97.
13. Teddy S. Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty. Dalam Malang: CV IRDH; 2020. h 69–74.
14. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek. Dalam Jakarta: Menteri Kesehatan RI; 2017. h 7–8.