

## Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek 128 Kartasura

### Consumer Satisfaction Level on Pharmaceutical Services at Apotek 128 Kartasura

Aurella Novia Dewi Thalita Putri<sup>1</sup>, Hartono<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional

[aurellanovia95@gmail.com](mailto:aurellanovia95@gmail.com)<sup>1</sup>, [hartono.p@stikesnas.ac.id](mailto:hartono.p@stikesnas.ac.id)<sup>2</sup>

DOI: <https://doi.org/10.55181/ijms.v10i2.433>

**Abstract:** : Patient-oriented pharmaceutical services (Pharmaceutical care) always pay attention to and focus on patient satisfaction. Services that focus on patient satisfaction are services that provide performance that is able to meet patient expectations. Pharmacy 128 Kartasura found several customer complaints that were dissatisfied with the services provided. This has an impact on consumers switching to other pharmacies. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the 128 Kartasura pharmacy. This research is a descriptive study with a sample 120 respondents. The level of consumer satisfaction is measured using GAP analysis with the Servqual method and IPA (Importance Performance Analysis) method with Cartesian diagram analysis. The results showed that the level of satisfaction in the reliability dimension category (gap -0.32), the responsiveness dimension category (gap -0.16), the assurance dimension category (gap -0.14), the empathy dimension category (gap -0.21), tangible dimensions (physical evidence) category (gap -0.11). The conclusion of this study is the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the 128 Kartasura Pharmacy in the quite satisfied category with a GAP value of -0.21. The 128 Kartasura Pharmacy needs to immediately make improvements to improve service to consumers, especially on the reliability aspect.

**Keywords:** satisfaction level, pharmacy, pharmaceutical services.

**Abstrak:** Pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (Pharmaceutical care) senantiasa memperhatikan dan berfokus pada kepuasan pasien. Pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien merupakan pelayanan yang memberikan kinerja yang mampu memberikan harapan dari pasien. Apotek 128 Kartasura menemukan beberapa komplain pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini berdampak beralihnya konsumen ke apotek lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek 128 Kartasura. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan sampel 120 responden. Tingkat kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan analisis GAP dengan metode Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis) dengan analisis diagram kartesius. Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* (kehandalan) kategori (gap -0.32), dimensi *responsiveness* (ketanggapan) kategori (gap -0.16), dimensi *assurance* (jaminan) kategori (gap -0.14), dimensi *empathy* (kepedulian) kategori (gap -0.21), dimensi *tangible* (bukti fisik) kategori (gap -0.11). Kesimpulan penelitian ini tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 128 Kartasura dalam kategori cukup puas dengan nilai GAP sebesar -0.21. Apotek 128 Kartasura perlu segera mengadakan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen terutama pada aspek kehandalan.

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan, apotek, pelayanan kefarmasian

#### PENDAHULUAN

Apotek harus dikelola secara profesional agar memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian sebagai pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan maksud untuk meningkatkan kehidupan pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan

orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien (Mei et al., 2022).

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat (*drug related problem*) oleh sebab itu apoteker dalam

menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang ada, apoteker juga harus bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis dipakai dan pelayanan farmasi klinik dalam hal ini meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (*Pharmatchal care*) yang dilakukan harus senantiasa memperhatikan dan berfokus pada kepuasan pasien. Pelayan yang berfokus pada kepuasan pasien merupakan pelayanan yang memberikan kinerja yang mampu memberikan harapan dari pasien (Permenkes RI no.73, 2016).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nisa' et al., (2021) bahwa tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) didapatkan nilai yakni 69,56% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen apotek merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, atas keberhasilan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan maka dilakukan penelitian yang serupa tetapi di tempat yang berbeda untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 128 Kartasura. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang sangat penting bagi apotek untuk

meningkatkan pelayanan kefarmasian kepada pasien.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang dilakukan di Apotek 128 Kartasura Jl. Ahmad Yani no 128 Kartasura pada bulan Desember 2022. Instrumen pengumpul data menggunakan kuisisioner yang telah di uji validitas dan reabilitas oleh Nisa et al., 2021. Uji validitas menunjukkan nilai r hitung >0,361 sehingga pernyataan dinyatakan valid. Uji reabilitas menunjukkan nilai hasil *cronbach's alpha* >0,60 yang artinya pertanyaan reliable.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek 128 Kartasura dengan pembelian obat dengan resep dan obat tanpa resep pada bulan Desember 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian populasi yang memenuhi kriteria inklusi yaitu Konsumen yang dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia, bisa membaca dan menulis, berusia di atas 17-65 tahun, bersedia mengisi kuisisioner dalam pengisian tidak didampingi peneliti. Perhitungan pengambilan besar sampel menggunakan rumus solvin Priyono,(2016) dan didapat pengambilan sampel sebanyak 120 responden.

Metode analisis data yang dilakukan yaitu menganalisis tingkat kepentingan dan kerja/kepuasan pelanggan dengan cara membandingkan persepsi harapan pasien dengan kinerja pelayanan. Setelah data terkumpul, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan subvariabel yang diteliti.

Pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responen, dikelompokkan menjadi 5, dapat dilihat dari Tabel 1

**Tabel 1.** Karakteristik Pasien

Harapan	Kinerja	Bobot jawaban
Tidak penting	Tidak baik	1
Kurang penting	Kurang baik	2
Cukup penting	Cukup baik	3
Penting	Baik	4
Sangat penting	Sangat baik	5

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung nilai rata – rata setiap indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata – rata penilaian responden} : X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\text{Rata – rata harapan responden} : Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

- Xi : Skor penilaian kenyataan
- Yi : Skor penilaian harapan
- X : Skor rata-rata tingkat kenyataan
- Y : Skor rata-rata tingkat harapan
- n : Jumlah responden

Jika X nilainya lebih dari atau sama dengan Y maka diartikan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan, namun

jika nilai X lebih rendah dari Y maka konsumen belum puas (Supranto, 2016). Pada perhitungan digunakan rentan kelas selisih dari skor kinerja dengan skor harapan kemudian dikonversi menjadi skor yang menunjukkan tingkat kepuasan,

semakin kecil selisih antara dua nilai tersebut semakin baik kualitas suatu pelayanan. Rentang kelas tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Rentang Kelas Tingkat Kepuasan

Rentang kelas selisih	Kriteria	Skor
-4,00 sampai -2,40	Tidak puas	1
-2,41 sampai -0,81	Kurang puas	2
-0,80 sampai +0,80	Cukup	3
+0,80 sampai +2,40	Puas	4
+2,41 sampai +4,00	Sangat puas	5

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Responden dikelompokkan menurut karakteristik, yaitu jenis kelamin, pekerjaan,

dan pendidikan, data karakteristik dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Karakteristik Responden

Karateristik		Total (n = 120)
Jenis kelamin	Perempuan	51 (43,5%)
	Laki – Laki	69 (57,5%)
Pekerjaan	Karyawan	48 (40%)
	Buruh	15 (12,5%)
	PNS	12 (10%)
	Mahasiswa	12 (10%)
	Wirausaha	17 (14,7%)
	ibu rumah tangga	16 (13,3%)
Pendidikan	≤ SMP	6 (5%)
	SMA	53 (44,17%)
	Perguruan Tinggi	61 (50,83%)

### Analisis GAP dengan Metode Servqual

Metode GAP dibedakan menjadi 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan jaminan, kepedulian dan bukti fisik (Novianti

*et al.*, 2018). Data hasil perhitungan nilai GAP kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4

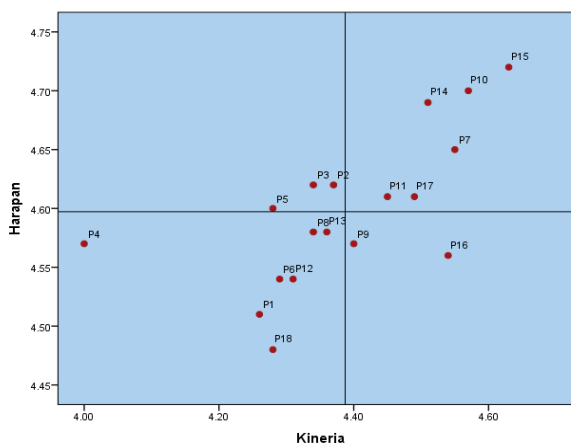
**Tabel 4.** Nilai GAP Kualitas Pelayanan Tiap Item

Dimensi	No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	Nilai GAP
Kehandalan	1	Petugas Apotek memberikan informasi terkait nama obat, jumlah dan dosis obat	4.26	4.51	-0.25
	2	Petugas Apotek memberi informasi terkait cara penggunaan obat	4.37	4.62	-0.25
	3	Petugas Apotek memberikan informasi terkait aturan pakai obat	4.34	4.62	-0.27
	4	Petugas Apotek memberi informasi tentang efek samping obat	4.00	4.57	-0.57
	5	Petugas Apotek menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.28	4.60	-0.32
	6	Petugas Apotek memberikan kesempatan konsumen untuk menceritakan keluhannya	4.29	4.54	-0.25
Ketanggapan	7	Petugas Apotek selalu siap melayani konsumen	4.55	4.65	-0.10
	8	Petugas Apotek mendengarkan keluhan konsumen dengan seksama	4.34	4.58	-0.23

	9	Petugas Apotek menanggapi pertanyaan konsumen terkait obat-obatan yang di dapat	4.40	4.57	-0.17
Jaminan	10	Obat yang diterima konsumen dalam kondisi yang baik dan benar	4.57	4.70	-0.13
	11	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4.45	4.61	-0.16
Kepeduliaan	12	Petugas Apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan konsumen	4.31	4.54	-0.23
	13	Petugas Apotek mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar	4.36	4.58	-0.22
	14	Petugas ramah dan sopan melayani konsumen	4.51	4.69	-0.18
Bukti Fisik	15	Kebersihan di lingkungan Apotek	4.63	4.72	-0.09
	16	Petugas Apotek berpenampilan rapi dan bersih	4.54	4.56	-0.02
	17	Ketersediaan obat yang lengkap	4.49	4.61	-0.12
	18	Ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur)	4.28	4.48	-0.20
		Rata-rata	4.39	4.60	-0.21

**Pengolahan Metode Importance Performance Analysis (IPA)**  
 Metode IPA dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius (diagram

kuadran matriks kepuasan dan kepentingan) yang dapat dilihat pada gambar 1



**Gambar 1.** Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Item

Berdasarkan gambar 1 diketahui letak atribut dominan pada kuadran IV yaitu sebanyak 7 item atribut, kuadran III sebanyak 2 item atribut, kuadran II

sebanyak 6 item atribut dan kuadran I sebanyak 3 item atribut. Hasil lebih rinci diagram kartesius IPA dapat dilihat pada tabel 5

**Tabel 5.** Rincian Diagram Kartesius

Kuadran	Item Pernyataan	Kategori	Jumlah Item
I	2,3,5	Prioritas Utama	3
II	7,10,11,14,15,17	Pertahankan Kinerja	6
III	9,16	Prioritas rendah	2
IV	1,4,6,8,12,13,18	Berlebihan	7

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Apotek 128 Kartasura di dapat hasil karakteristik responden sebanyak 69 orang (57.50%) didominasi oleh jenis kelamin laki-laki, 48 orang (40%) karyawan, dan 61 orang (50.83%) berpendidikan tinggi. Perbedaan jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan disebabkan karena mobilitas lebih tinggi laki-laki dan tanggung jawab keluarga lebih banyak pada laki-laki. Responden yang bekerja sebagai karyawan lebih banyak dikarenakan lokasi apotek 128 Kartasura berdekatan dengan beberapa perkantoran baik negeri maupun swasta, serta mempengaruhi pada tingkat pendidikan responden yang lebih banyak ditemukan berpendidikan tinggi.

Berdasarkan analisis GAP yang telah dihitung 18 item pertanyaan semuanya bernilai negatif. Skor total idiperoleh sebesar -0.21, berarti konsumen cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek 128 Kartasura yang berarti berada pada skor ke 3 yang artinya kinerjanya secara keseluruhan perlu dilakukan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik agar dapat meningkat pada kriteria sangat puas dengan skor 5.

Nilai GAP dimensi kehandalan memperoleh nilai rata-rata -0.32 (cukup puas), responden menilai cukup puas tentang apa yang sudah diberikan kepada konsumen tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang baik. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan Yulia et al., (2016) analisa dimensi kehandalan tingkat kepuasan konsumen adalah cukup puas dengan nilai GAP -0.77. Responden memiliki harapan yang tinggi untuk atribut pada dimensi ini, sedangkan kinerja atribut dinilai masih kurang dari yang diharapkan, menyebabkan GAP yang dihasilkan masih memiliki nilai minus atau kinerja pelayanan belum sesuai harapan. Item pertanyaan dengan nilai negatif paling tinggi yaitu “petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat”, oleh karena itu adanya perbaikan dari petugas apotek untuk memberikan penjelasan terhadap konsumen terkait informasi efek samping obat karena informasi tersebut penting untuk diketahui konsumen.

Nilai GAP dimensi ketanggapan didasarkan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat kepada konsumen,

dengan perolehan nilai rata-rata -0.16 yang berarti cukup puas. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Yulia et al., (2016) mendapatkan hasil analisa dimensi ketanggapan tingkat kepuasan konsumen Apotek kota Depok adalah cukup puas dengan nilai GAP -0.84. Rata-rata responden mengatakan bahwa semua atribut pelayanan adalah penting, namun menurut responden kinerja yang dirasakan dari setiap atribut pelayanan tidak sama dengan harapan, sehingga dimensi ini mendapatkan nilai negatif antara penilaian kinerja dan tingkat kepentingan yang dirasakan responden. Item pertanyaan “Petugas apotek mendengarkan keluhan konsumen dengan seksama” memperoleh nilai negatif tinggi. Nilai negatif ini dikarenakan beberapa faktor seperti ramainya pengunjung apotek, terbatasnya jumlah karyawan sehingga petugas apotek kurang mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dengan cara meluangkan waktu lebih lama untuk mendengarkan keluhan konsumen dan tidak terburu-buru saat melayani konsumen agar memperoleh informasi secara detail sehingga dalam pemberian obat sesuai dengan keluhan konsumen.

Nilai GAP dimensi jaminan didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan petugas, kemampuan, kesopanan dan keramahan untuk memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan (Hasnih et al., 2016). Dimensi jaminan memperoleh nilai rata-rata -0.14 yang termasuk ke dalam kategori cukup puas berdasarkan rentang kelas tingkat kepuasan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Yulia et al., (2016) mendapatkan hasil analisa dimensi jaminan tingkat kepuasan konsumen di Apotek kota Depok adalah cukup puas dengan nilai GAP -0.78. Penilaian responden mengenai kualitas pelayanan tampaknya juga masih belum memenuhi harapan, hal ini ditunjukkan dengan selisih yang bernilai negatif antara kinerja atribut pelayanan dan harapan responden mengenai atribut tersebut. Item pertanyaan “Obat yang diterima konsumen dalam kondisi yang baik dan benar” memperoleh nilai negatif rendah yang artinya semakin kecil nilai GAP maka semakin baik pelayanannya. Hal ini dikarenakan proses penerimaan barang oleh petugas apotek melakukan pengecekan bentuk fisik obat dengan teliti dan melakukan penyimpanan obat dengan baik dan benar sehingga

meminimalkan kerusakan obat dan dapat diterima konsumen dengan baik.

Nilai GAP dimensi kepedulian didasarkan pada kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, dan memahami kebutuhan konsumen. Ketiga atribut memperoleh nilai rata-rata -0.21 (cukup puas). Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan (Yulia et al., 2016) hasil analisa dimensi kepedulian tingkat kepuasan konsumen di Apotek kota Depok adalah cukup puas dengan nilai GAP -0.78. Responden menginginkan perhatian yang lebih baik dari petugas apotek. Item pertanyaan "Petugas apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan konsumen" memperoleh nilai negatif tinggi. Hal ini dikarenakan adanya faktor dalam melayani konsumen petugas tidak melakukan pendekatan dengan konsumen. Perlu adanya perbaikan dari petugas apotek dengan cara melakukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi secara ramah dan gestur tubuh yang baik misal melakukan kontak mata agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga konsumen merasa nyaman, dihargai dan puas terhadap pelayanan di apotek.

Metode perhitungan IPA dimulai dengan menghitung nilai *performance* atau kinerja dan nilai *importance* atau harapan. Data diolah dalam diagram kartesius, dimana sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja (pelayanan), sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan (harapan) (Asmuni, 2020). Seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.

Kuadran I merupakan daerah yang menjadi prioritas utama atau prioritas wajib ditingkatkan kinerjanya bagi Apotek 128 Kartasura untuk ditingkatkan kinerjanya. Kuadran ini terdiri dari atribut pertanyaan nomor 2,3,5 yang termasuk dalam dimensi kehandalan yang dapat dilihat pada tabel 4. Upaya yang dilakukan petugas ketika melayani konsumen beli obat tanpa resep sering kali tidak memberikan informasi terkait cara penggunaan obat, aturan pakai obat dan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Usulan perbaikan ketika konsumen membeli obat tanpa resep sebaiknya perlu dilakukan pemberian informasi terkait cara penggunaan obat, aturan pakai obat dan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Kuadran II merupakan daerah yang harus dipertahankan kinerjanya karena sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Kuadran II terdiri dari atribut pertanyaan nomor 7,10,11,14,15,17 yang dapat dilihat pada tabel 4. Atribut-atribut pelayanan dalam kuadran ini dianggap penting dan kinerjanya dianggap sudah baik oleh responden, karena nilai harapan dan kinerja sama-sama tinggi sehingga atribut dalam pelayanan pada kuadran ini dianjurkan untuk dipertahankan kinerjanya oleh Apotek 128 Kartasura.

Kuadran III merupakan daerah dengan kepuasan dan kinerja perusahaan yang dirasakan masih relatif rendah, kuadran ini terdiri dari atribut pertanyaan nomor 9,16 yang dapat dilihat pada tabel 4. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran III termasuk prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan oleh pihak Apotek 128 Kartasura, karena walaupun kinerjanya dinilai responden kurang baik, responden menilai kedua atribut tersebut tidak terlalu penting, dengan demikian untuk atribut-atribut pelayanan ini apotek dapat melakukan perbaikan dengan peningkatan kualitasnya memperbaiki ketanggapan dalam merespon pertanyaan terkait obat-obatan dan memperhatikan kerapian dalam berpenampilan, tetapi apotek tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut ini.

Kuadran IV merupakan daerah dengan pelayanan yang berlebihan dan dianggap kurang begitu penting, kuadran ini terdiri dari atribut pertanyaan nomor 1,4,6,8,12,13,18 yang dapat dilihat pada tabel 4. Pada kuadran IV atribut-atribut yang berada di dalamnya dinilai telah baik pelaksanaannya, namun responden tidak menganggap penting sehingga dinilai berlebihan. Pada pengembangan pelayanan apotek, pengelola apotek sebaiknya tidak perlu mencurahkan perhatian pada atribut-atribut tersebut dan dapat berkonsentrasi memperbaiki atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan.

## SIMPULAN

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 128 Kartasura dalam kategori cukup puas dengan nilai GAP (-0.21). Perlu ditingkatkan lagi pada dimensi kehandalan meliputi informasi terkait nama, kandungan, jumlah, dosis obat, cara penggunaan obat, aturan pakai obat, efek samping obat, menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan

keluhannya, sehingga sebaiknya tenaga kefarmasian diikut sertakan dalam seminar/workshop terkait dengan pelayanan kefarmasian agar tingkat kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmuni, A. (2020). Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 dan Solusi Pemecahannya. *Jurnal Paedagogy*, 7(4), 281. <https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2941>
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Manajemen*, Vol 1(Nomor 2 Oktober), Hal. 432. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/24>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Departemen Kementerian Kesehatan RI*.
- Mei, P. B., Anggraeni, F., & Rosmiati, M. (2022). Kepuasan Konsumen Di Apotek Bio Medika Soreang. 2(2), 183–190.
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Novianti et al. (2018). 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Permenkes RI no.73. (2016). Pelayanan Kefarmasian. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, 147(March), 11–40.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Supranto. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Kedelapan*. Erlangga.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322. <https://doi.org/10.17358/jabm.2.3.312>