

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN  
KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN  
BANTUL**

**THE PROFILE OF PHARMACY AND CONSUMER SATISFACTION  
ANALYSIS OF PHARMACIES IN THE DISTRICT SANDEN BANTUL  
REGENCY**

**REVO RAMADHAN\*, PINASTI UTAMI\*\***

\*,\*\* Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Kampus Terpadu UMY JL.Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183,  
Indonesia*

[Revoramadhan2015@yahoo.com](mailto:Revoramadhan2015@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Peningkatan derajat kesehatan dapat terwujud dengan upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen. Standar pelayanan kefarmasian merupakan sebuah pedoman bagi apoteker dalam menjalankan praktek profesi. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi kepada konsumen harus terus ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Permenkes No. 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan konsumen Apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan cara pengumpulan data secara *Cross sectional* dengan menggunakan 2 kuisisioner yang nantinya digunakan untuk mengetahui Pelayanan Kefarmasian yang ditujukan kepada apoteker penanggung jawab. Selanjutnya Untuk mengetahui Analisis Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang ditujukan kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apoteker di Kecamatan Sanden telah melaksanakan Pelayanan Kefarmasian sesuai dengan Permenkes No.73 Tahun 2016 sesuai dengan bagiannya yaitu Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai sebesar 81% termasuk baik, Pelayanan Farmasi Klinik sebesar 80% termasuk cukup baik, Sumber Daya Kefarmasian 90% termasuk baik, Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian sebesar 76% termasuk cukup baik dan secara keseluruhan telah mencapai kesesuaian sebesar 82% dan masuk dalam range baik. Analisis Kepuasan Konsumen diukur dari 5 dimensi dengan hasil puas dengan persentase masing-masing sebesar : Keandalan (*Reliability*) 74% termasuk cukup baik, Ketanggapan (*Responsiveness*) 68% termasuk cukup baik, Jaminan (*Assurance*) 76% termasuk cukup baik, Empati (*Emphaty*) 60% termasuk kurang, dan Berwujud (*Tangible*) 70% termasuk cukup baik dan secara keseluruhan telah mencapai 69% dan masuk dalam range cukup baik.

**Kata kunci:** Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

The increasing degree of health can be realized by improving service quality and customer satisfaction. The standard of pharmaceutical services is a guideline for pharmacists in carrying out professional practice. The quality of pharmaceutical services and better, consumer-oriented pharmaceuticals should continue to improve to meet the ever-changing and increasing needs of society. This research aims to determine the suitability of the implementation of the Ministry of Pharmacy based on Permenkes number 73 year 2016 and consumer satisfaction analysis of pharmacies in the district Sanden Bantul Regency. This research is done by a descriptive observational method by means of data collection *Cross sectional* by using 2 questionnaire that was later used to determine the pharmacy ministry aimed at the pharmacist And to know the consumer satisfaction analysis of the pharmaceutical services addressed to consumers. The results showed that the pharmacist in the district of Sanden has carried out the Ministry of Pharmacy in accordance with Permenkes number 73 year 2016 in accordance with the parts that are the Pharmaceutical Preparations, Medical Devices and Medically Consumables amounting to 81 % including good, Clinical Pharmacy Services amounted to 80% including good enough, Resources of Pharmacy 90% include good, Quality Evaluation of the Pharmaceutical Service by 76% including good enough and overall has achieved conformity of 82% and in good range. Consumer Satisfaction Analysis is measured from 5 dimensions with satisfied results with each percentage of: *Reliability* 74% including good enough, *Responsiveness* 68% including good enough, *Assurance* 76% including good enough, *Empathy* 60% include less, and *Tangible* 70% include good enough and overall has reached 69% and entered in the range quite well.

**Keywords:** Pharmacies, Pharmaceutical Services, Consumer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Dunia kefarmasian saat ini sudah semakin berkembang, dan pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bidang yang perkembangannya dikedepankan seiring dengan meningkatnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya kualitas kesehatan yang baik. Oleh karena itu, apotek sebagai salah satu sarana yang menunjang pelayanan kesehatan masyarakat juga dituntut tidak hanya mengedepankan sisi dari produk yaitu harga dan kelengkapannya. Bahkan lebih dari itu pelayanan yang baik juga menjadi tuntutan dan keinginan dari

konsumen. Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian yang termasuk didalamnya berupa pelayanan kefarmasian yang baik kepada konsumen.

Apotek sebagai salah satu fasilitas kesehatan dalam pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menurut permenkes No.73 Tahun 2016, disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu kegiatan manajerial dan farmasi klinik. Adapun kegiatan manajerial terdiri dari pengelolaan Bahan Medis Habis Pakai, Alat Kesehatan dan Sediaan Farmasi

sedangkan kegiatan farmasi klinik, Apoteker turut bertanggung jawab dalam keamanan dan efikasi pengobatan pasien. Hal ini tentunya berhubungan erat dengan kegiatan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan konsumen sehingga tercapainya peningkatan derajat kesehatan di masyarakat.

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan pemenuhan kebutuhannya, terjadi peningkatan pendirian sarana pelayanan kesehatan berupa apotek. Sering kita temui sekarang bahwa hampir disetiap tempat dapat kita temukan keberadaan apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan. Pertumbuhan apotek yang semakin pesat ini juga akibat dari kesadaran masyarakat yang

meningkat akan pentingnya kesehatan dan keinginan dari apoteker itu sendiri terlebih dengan terbitnya peraturan kementerian kesehatan No. 1332 yang memudahkan izin pendirian apotek.

Peraturan pendirian apotek yang terkait dengan jarak akan menentukan suatu kualitas pelayanan kesehatan suatu apotek. Jarak Apotek merupakan parameter dari konsumen untuk dapat memutuskan seberapa bagus pelayanan kesehatan dari suatu apotek (Sudibyo, 2014). Kecamatan Sanden merupakan salah satu dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pelayanan kefarmasian di daerah perbatasan Kabupaten Bantul dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan

apoteker dan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen dimasa yang akan datang.

## **METODE**

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional. Kemudian untuk cara pengumpulan data menggunakan cara *cross sectional* dengan menggunakan 2 kuisioner yang nantinya digunakan untuk mengetahui pelayanan kefarmasian apotek yang ditujukan kepada apoteker penanggung jawab dan untuk mengetahui analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang ditujukan kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan di 3 apotek di Kecamatan Sanden yang berada di wilayah Kabupaten Bantul. Dilakukan pada rentang waktu dari bulan September 2018 sampai

dengan Maret 2019. Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah 3 dari 4 apotek yang ada di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul. Pada penelitian ini menggunakan 2 kelompok sampel yang berbeda yaitu, sampel apotek yaitu apoteker yang bertanggung jawab pada apotek atau apoteker pendamping yang telah diberi tugas oleh apoteker penanggung jawab dan konsumen yang ada di kecamatan yang diteliti.

Sampel apotek adalah 3 dari 4 apotek yang ada di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul dan diteliti berdasarkan Permenkes No.73 tahun 2016 yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian dan evaluasi mutu. Sedangkan sampel analisis kepuasan konsumen yang terdiri dari dimensi

*tangibles* (bukti langsung), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan) dan

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

dimensi *empathy*, dihitung menggunakan rumus (Lwanga and Lemeshow, 1991) yaitu :

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan diambil.

$\alpha$  = Kesalahan generalisasi. Nilainya ditetapkan peneliti.

$Z_\alpha$  = Nilai standar dari alpha. Diperoleh dari tabel Z

P = Proporsi dari kategori menjadi point of interest, diperoleh dari studi terdahulu (Jika Tidak diketahui maka 50% atau 0,5)

Q = 1- P

d = Presisi penelitian, yaitu kesalahan prediksi proporsi yang masih dapat diterima. Nilai ditentukan oleh p peneliti.

$$N = \frac{1.96 \times 0.737 \times 0.233}{(0.05)^2}$$

N= 297,85 di bulatkan menjadi 300 yang akan dijadikan sampel

Kemudian jumlah sampel ini dibagi dengan jumlah apotek yang akan dijadikan sampel yaitu 3 apotek sehingga di dapatkan hasil 100 pasien per apotek.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen yang digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 orang responden lain di 3 apotek berbeda. Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden terhadap 24 pertanyaan kualitas pelayanan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan instrumen yang

digunakan sudah valid. Kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas dan didapatkan nilai koefisien alpha diatas 0.70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen sudah dapat dipakai untuk penelitian ini.

**Tabel. 1** Data Karakteristik Apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul

Karakteristik	Jumlah (3 apotek)	Persentase (%)
<b>Pemilik saham</b>		
-Investor	3	100%
-Pribadi	0	0%
<b>Tahun berdiri</b>		
-2008-2012	2	67%
-2013-2018	1	33%
<b>Waktu operasional</b>		
-Pagi-siang-malam	3	100%
-Pagi-siang-sore	0	0
-Pagi-siang	0	0
<b>Jumlah pegawai</b>		
-4 pegawai	1	34%
-5 pegawai	1	33%
-6 pegawai	1	33%
<b>Jumlah omset per Bulan</b>		
-< Rp5.000.000,00	1	33%
-Rp5.000.000,00- Rp15.000.000,00	0	0%
-Rp15.000.001,00- Rp25.000.000,00	0	0%
-Rp25.000.001,00- Rp35.000.000,00	2	67%
-Rp35.000.001,00- Rp45.000.000,00		

-			berlangsung dari pagi hingga malam.
>Rp.45.000.000,00			Selain itu setiap apotek memiliki 4
Jumlah kunjungan			sampai 6 pegawai dan memiliki
-101-1000 orang	2	67%	omset perbulan berkisar antara Rp
-4001-5000 orang	1	33%	5.000.000,00 - Rp 15.000.000,00

Berdasarkan tabel diatas didapat informasi bahwa seluruh apotek dimiliki oleh investor. Kemudian jam operasional apotek

sampai > Rp 45.000.000,00 dengan kunjungan perbulan antara 101 sampai 5000 orang perbulannya.

**Tabel. 2** Distribusi Hasil Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Permenkes No.73 Tahun 2016

NO	KEGIATAN	KESESUAIAN	
		YA	TIDAK
1.	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	81%	19%
2.	Pelayanan Farmasi Klinik	80%	20%
3.	Sumber Daya Kefarmasian	90%	10%
4.	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	76%	24%
5.	Hasil keseluruhan	82%	18%

**Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai**

Berdasarkan hasil yang ada ketidaksesuaian sebesar 19% pada data signifikan terlihat pada indikator

pengadaan yaitu pada jalur untuk mendapatkan obat. Apotek tidak melewati semua jalur yang ditetapkan melainkan hanya salah satu saja seperti hanya lewat PBF atau apotek lain hal ini dikarenakan

kebutuhan dari setiap apotek yang mungkin saja sudah bisa tepenuhi oleh satu jalur saja. Kemudian dari indikator penerimaan barang yaitu dalam proses penataan obat memang di 3 apotek ini belum melaksanakan karena dari hasil observasi peneliti diketahui bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai masih menjadi permasalahan. Hal ini akhirnya menjadi alasan dari pihak apotek tidak bisa melaksanakan aturan tersebut.

#### **Pelayanan Farmasi Klinik**

Pada bagian ini 20% ketidaksesuaian terletak pada bagian pelayanan informasi obat, kemudian layanan homecare, pemantuan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO). Pada bagian pelayanan informasi obat, menurut hasil observasi peneliti hal ini jarang dilakukan karena alasan waktu,

karena untuk melaksanakan PIO jelas membutuhkan waktu sedangkan kunjungan konsumen yang ramai membuat hal ini tidak memungkinkan untuk diterapkan secara konsisten dikarenakan konsumen yang datang memang selalu ramai dan pada umumnya konsumen menginginkan pelayanan yang cepat.

#### **Sumber Daya Kefarmasian**

Pada bagian ini 10 % ketidaksesuaian diketahui terletak pada indikator pertama yaitu tentang tenaga kerja dan spesifik pada bagian pemakaian atribut pada saat melaksanakan praktek baik itu jas dan tanda pengenal. Berdasarkan Permenkes No. 73 tahun 2016 pemakaian atribut seperti jas dan tanda pengenal ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peran apoteker.

Menurut hasil observasi peneliti mengenai apoteker yang jarang menggunakan jas saat praktek diketahui bahwa mereka tidak terbiasa dengan hal itu kemudian untuk tanda pengenal tidak digunakan karena memang warga dan tenaga kerja sudah saling mengenal, diketahui juga bahwa tenaga kerja merupakan warga lokal dan hal itu dianggap tidak terlalu penting untuk digunakan.

### **Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Berdasarkan hasil ini 24% ketidaksesuaian terletak pada indikator kedua yaitu tentang evaluasi mutu pelayanan kefarmasian secara spesifik dengan melakukan observasi kepada pelanggan menggunakan kuisisioner/angket. Berdasarkan hasil observasi peneliti diketahui bahwa Ketidaksesuaian ini

terjadi karena pihak apotek tidak memiliki waktu untuk melakukan observasi dengan cara seperti itu, kemudian juga antusiasme dari masyarakat yang rendah untuk dimintai keterangan yang membuat kegiatan sulit untuk dilakukan.

Diketahui bahwa setelah digabungkan secara keseluruhan, 3 apotek yang ada di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai Permenkes RI No.73 Tahun 2016 telah memiliki kesesuaian sebesar 82 %. Hal ini sesuai dengan kriteria dari Kepmenkes (2004) tentang skor ideal dalam mencapai kesesuaian yaitu 20%-60% kurang, 60%-80% cukup baik dan 81%-100% baik. Maka dari kriteria ini dapat dilihat bahwa kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker

di Kecamatan Sanden sudah termasuk kategori baik.

**Tabel. 3** Data Karakteristik Responden Apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul

Karakteristik	Jumlah (n=300)	Persentase (total=%)
Jenis kelamin		
-Laki-laki	177	41%
-Perempuan	123	59%
Golongan usia		
-14-19 tahun	17	6%
-20-34 tahun	129	43%
-35-49 tahun	115	38%
-50-64 tahun	36	12%
-65-70 tahun	3	1%
Status		
-Kawin	218	73%
-Tidak kawin	78	26%
-Bercerai	4	1%
Pekerjaan		
-Wirasawasta	61	20%
-Buruh	66	22%
-PNS	23	8%
-Pegawai swasta	59	20%
-Pelajar-mahasiswa	30	10%
-Tidak bekerja	58	19%
(IRT,Pensiunan)	3	1%
-Lain-lain (satpam,honorer,karyawati)		
Pendidikan		
-Tamat SD	15	5%
-SMP	55	18%
-SMA	171	57%
-Pendidikan Tinggi	59	20%

Berdasarkan data diatas kecamatan sanden adalah perempuan didapatkan informasi bahwa dan rata-rata berusia 20-34 tahun. mayoritas pengunjung apotek di Kemudian rata-rata pengunjung yang

datang sudah memiliki keluarga dan bekerja sebagai buruh, pns, wiraswasta, pegawai swasta dan ada

juga pelajar dengan mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu SMA.

**Table. 4** Data Tingkat kepuasan konsumen Apotek di kecamatan Sanden Bantul

NO	Dimensi pelayanan	Persentase %			
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Dimensi Keandalan (Reliability)	17%	74%	8%	1%
2	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	21%	68%	10%	1%
3	Dimensi Jaminan (Assurance)	17%	76%	7%	0%
4	Dimensi Empati (Empathy)	27%	60%	12%	1%
5	Dimensi Berwujud (Tangible)	11%	70%	18%	1%
6	Keseluruhan	19%	69%	11%	1%

#### **DIMENSI KEHANDALAN**

Berdasarkan hasil data ada 8 % responden yang merasa kurang puas dan 1 % tidak puas dengan penerapan dimensi keandalan, lebih spesifik pada perlakuan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa yang hal ini seharusnya disampaikan bersamaan dengan cara penyimpanan obat maka hal ini perlu dilakukan

guna melengkapi informasi penting yang harus diketahui konsumen.

#### **DIMENSI KETANGGAPAN**

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa ada 10 % dan 1 % konsumen yang merasa kurang puas dan tidak puas dengan dimensi ketanggapan yang diterapkan, hal ini spesifik kepada tidak dilakukannya peragaan penggunaan obat ketika membeli obat-obat tertentu yang memang memerlukan peragaan,

maka dari itu guna meningkatkan daya tanggap petugas dimata konsumen maka dari pihak apotek mestinya membuat alur pelayanan yang jelas dan tetap yang sesuai dengan standar pelayanan serta memberikan penjelasan tentang pentingnya kecepatan dan kelengkapan informasi yang diberikan kepada konsumen.

#### **DIMENSI JAMINAN**

Berdasarkan data diatas ada 7 % konsumen yang merasa kurang puas dengan pelaksanaan dimensi jaminan dan lebih spesifik pada penjelasan terkait adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Menurut hasil observasi peneliti bahwa konsumen belum pernah mendapat penjelasan terkait dengan adanya jaminan dari pihak apotek jika terjadi kesalahan dalam pelayanan PIO maka sebagian ada

yang merasa tidak puas karena tidak mendapat penjelasan tersebut walaupun mereka tidak mengalami kasus tersebut.

#### **DIMENSI EMPATI**

Berdasarkan data diatas ada 12 % dan 1 % konsumen yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap pelaksanaan dimensi secara spesifik pada bagian penggunaan tanda pengenal oleh petugas masih dirasa kurang oleh konsumen. Menurut hasil observasi bahwa didapati petugas jarang menggunakan tanda pengenal ketika sedang melaksanakan tugas yang tentu saja hal ini bertentangan dengan Permenkes No.73 Tahun 2016 tentang sumber daya kefarmasian bahwa disebutkan ketika melaksanakan praktek wajib menggunakan atribut yaitu baju praktek dan tanda pengenal. Karena

fungsi tanda pengenal disini cukup penting untuk menunjukkan eksistensi seorang apoteker kepada konsumen serta untuk mempermudah menjalin kedekatan kepada konsumen agar komunikasi bisa berjalan dengan mudah dan baik.

### **DIMENSI BERWUJUD**

Sebanyak 18% dan 1% yang merasa kurang puas dan tidak puas dengan pelaksanaan dimensi ini secara spesifik pada tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Menurut hasil observasi peneliti bahwa memang apotek yang ada masih memiliki keterbatasan untuk menyediakan ruangan khusus tersebut karena memang untuk mendapatkan bangunan yang sesuai dengan standar masih sangat susah. Berdasarkan data diatas diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat

kepuasan konsumen secara keseluruhan di tinjau dari 5 dimensi adalah sangat puas sebesar 19%, puas 69%, kurang puas 11%, dan tidak puas sebesar 1%. Jika diinterpretasikan berdasarkan dengan kriteria dari Kepmenkes (2004) terkait skor ideal dalam mencapai kepuasan konsumen adalah 20%-60% kurang, 60%-80% cukup baik dan 81%-100% baik. Maka dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Sanden cukup baik.

### **KESIMPULAN**

Tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sebesar 81% termasuk baik, pelayanan farmasi klini sebesar 80% termasuk

baik, sumber daya kefarmasian 90% termasuk baik, evaluasi mutu pelayanan kefarmasian sebesar 76% termasuk cukup baik dan secara keseluruhan telah mencapai kesesuaian sebesar 82% termasuk baik.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul berdasarkan kelima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*) mayoritas puas dengan persentase 74% termasuk cukup baik, ketanggapan (*responsiveness*) mayoritas puas dengan persentase 68% termasuk cukup baik, jaminan (*assurance*) mayoritas puas dengan persentase 76% termasuk cukup baik, empati (*emphaty*) mayoritas puas dengan persentase 60% termasuk kurang, dan berwujud (*tangible*) mayoritas

puas dengan persentase 70% termasuk cukup baik. Dan secara keseluruhan mayoritas puas dengan persentase sebesar 69% termasuk cukup baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, A. 2000. *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: IDI.
- Bertawati. 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2
- Dep Kes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI no. 1027 Menkes/ SK/IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dep Kes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009*

- Tentang Pekerjaan Kefarmasian.* Kementerian Kesehatan Republik  
Departemen Kesehatan RI: Jakarta. Indonesia
- Dep Kes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek No. 73 Tahun 2016.* Departemen Kesehatan RI : Jakarta
- Dep Kes RI.2018, Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, [apif.binfar.depkes.go.id](http://apif.binfar.depkes.go.id) (diakses tanggal 26 Mei 2018)
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi.* Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. 17(2): 01-08.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama.* Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotek.* Jakarta :
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2011, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Untuk Terapi Antibiotik,* Jakarta
- Lwanga SK, and Lemeshow S, 1991, *Sample Size Determination in Health Studies,* World Health Organization, Geneva.
- Muninjaya, A.A. *Manajemen Kesehatan.* Edisi kedua. Jakarta: EGC, 2004
- Muninjaya, A.A. *Survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar.* Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 2004;07:115-123.
- Peraturan Bupati. 2018. *Peraturan Bupati Bantul No. 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Apotek. Bantul* : Pemerintah Kabupaten Bantul

- Peraturan Bupati. 2012. *Peraturan Bupati Bantul No. 25 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Apotek. Bantul* : Pemerintah Kabupaten Bantul
- Permenkes. 2009. *Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.* Departemen RI : Jakarta
- Pohan. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan.* Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Priyandani, Yuni, dkk (2014), *Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas,* Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Vol 1 No 1
- Rantucci, JS 2007, *Pharmacist Talkingwith Patient : A Guide to Patient Counseling,* British Columbia, Canada.
- Sari, I., 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan,* Nuha Medica, Jogjakarta.
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* Rineka Cipta.
- Sudibyoy, Anggi Reny, 2014, *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember,* Skripsi Universitas Jember, Jember
- Wahyuni, Tri, 2009, *Pemetaan Apotek Di Surakarta,* Skripsi universitas sebelas maret, Surakarta
- Wiyono, D. 1999 *Manajemen mutu pelayanan kesehatan.* Surabaya: Airlangga University Press,