

HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT PADA PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KLUWUT

Nova Auliyatul Faizah^{*1}, Agus Susanto², Akhmad Aniq Barlian³

^{1,2,3}Prodi DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal, Indonesia

e-mail: ^{*1}novaauliyatulfaizah30@gmail.com.

Article Info

Intisari

Faizah, Nova Auliyatul., Susanto, Agus., Barlian, Akhmad Aniq., 2022. Hubungan Pemberian Obat Pada Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kluwut

Pelayanan kefarmasian di puskesmas berperan penting dalam pelaksanaan upaya kesehatan bagi masyarakat, yaitu dengan pelaksanaan pemberian informasi obat untuk mendukung penggunaan obat. Pemberian informasi obat harus jelas agar pasien puas. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik apabila dilakukan dengan standar dan menimbulkan kepuasan bagi pasien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pemberian obat pada pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kluwut.

Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian *survei* dengan menggunakan kuisioner dengan 100 responden dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *incidental sampling* yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kluwut di bulan April.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan pemberian informasi obat pada pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kluwut yang memperoleh p value $0,000 \leq 0,05$ dengan tingkat kepuasan sangat puas (93%) dan kategori penilaian pemberian informasi obat sangat baik (96%).

Kata kunci : *kepuasan pasien, pemberian informasi obat, puskesmas.*

Abstract

Faizah, Nova Auliyatul., Susanto, Agus., Barlian, Akhmad Aniq., 2022. The Relationship Between Drug Administration In Prescription Services And Patient Satisfaction At The Kluwut Public Health Center

Pharmacy services at public health center play an important role in implementing health efforts for the community, namely by providing drug information to support drug use. The provision of drug information must be clear so that the patient is satisfied. The quality of health services is good when carried out with standards and creates satisfaction for patients. The purpose of this research was to determine the relationship between drug administration in prescription services and patient satisfaction at the Kluwut Health Center.

This research design uses analytical descriptive methods with a quantitative approach. This research is a survey using a questionnaire with 100 respondents with a non-probability sampling technique with the incident sampling method conducted on patients at the Kluwut Public Health Center in April.

The results showed that there was a relationship between giving drug information on prescription services with patient satisfaction in Kluwut Health Center which obtained a p value of $0.000 \leq 0.05$ with a level of satisfaction is very satisfied (93%) and the category of assessment of providing information

very good medicine (96%).

Keywords : patient satisfaction, providing drug information, public health center

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian di puskesmas berperan penting dalam pelaksanaan upaya kesehatan bagi masyarakat, yaitu dengan pelaksanaan pemberian informasi obat untuk mendukung penggunaan obat. Pemberian informasi obat harus jelas agar pasien puas. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik apabila dilakukan dengan standar dan menimbulkan kepuasan bagi pasien (Ekadipta dkk, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, visite pasien (khusus puskesmas rawat inap), monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat, serta evaluasi penggunaan obat. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat kepada pasien.

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting untuk mencapai hasil pengobatan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Dampak dari tidak adanya pelayanan informasi obat salah satu contohnya yaitu jika pasien memiliki resep lebih dari 1 obat, kemungkinan terdapat adanya interaksi obat maupun efek samping obat meningkat. Semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan, para petugas kefarmasianpun dituntut meningkatkan kemampuan dan kecakapan dalam rangka mengatasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat kepada masyarakat (Apriansyah, 2017).

Pelayanan instalasi farmasi memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka

pihak puskesmas harus dapat memperhatikan berbagai pelayanan yang diberikan demi untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya. Pemberian informasi obat harus sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pasien dapat menerima informasi obat yang disampaikan secara jelas dan tidak bias, agar pasien merasa puas (Nita dkk., 2015).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Latupono, 2014 ; Sari, 2014)

Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut salah satunya adalah pelayanan informasi mengenai obat yang belum diberikan secara lengkap kepada pasien pada saat penyerahan obat, padahal informasi tersebut akan meningkatkan kehendak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam menggunakan obat sehingga mempercepat penyembuhan penyakit (Adiyatwati, 2016).

Peneliti tertarik untuk mengambil masalah ini karena untuk mewujudkan pelayanan informasi obat sesuai standar yaitu dengan meningkatkan kualitas hidup pasien. Hal penting yang harus dilakukan adalah dengan pelayanan informasi obat yang lebih baik. Karena belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat- obatnya, oleh sebab itu untuk mencegah kesalahgunaan, penyalahgunaan, dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pelayanan informasi obat sangat diperlukan (Setia, 2018).

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan peneliti di Puskesmas Kluwut kepada beberapa pasien umum dan BPJS Kesehatan pada bulan Desember 2021, masih sering terjadi pemberian informasi yang belum diberikan secara lengkap seperti kontra indikasi dan penyimpanan obat, contohnya pada sediaan obat yang harus disimpan pada suhu 2-8°C yaitu suppositoria. Puskesmas Kluwut sendirimerupakan salah satu puskesmas di kabupaten Brebes yang ramai pengunjung.

B. Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kluwut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data primer diperoleh melalui kuesioner. Analisis data menggunakan anaisis univariat dan analisis bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan jenis pasien. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut.

Tabel 1 Karakteristik Jenis Kelamin

Responden		
Jenis kelamin	Frekuensi (n)	Persen (%)
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Berdasarkan data primer diperoleh hasil dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 39 orang (39%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 61 orang (61%).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak berobat ke puskesmas dibandingkan laki-laki. Wanita

lebih bersedia unntuk mengantarkan keluarga atau kerabatnya yang sakit untuk berobat serta bersabar dalam mengantri obat dan lebih peduli terhadap kesehatan mereka, serta lebih sering menjalani pengobatan. (Ratih dkk, 2018)

Tabel 2 Karakteristik Usia Responden

Umur	Frekuensi (n)	Persen (%)
17-25 tahun	21	21%
26-35 tahun	39	39%
36-45 tahun	18	18%
46-55 tahun	22	22%
Total	100	100%

Hasil yang diperoleh menunjukkan umur 17-25 tahun sebanyak 21 orang (21%), umur 26-35 sebanyak 39 orang (39%), umur 36-45 sebanyak 18 orang (18%) dan umur 46-55 sebanyak 22 orang (22%).

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa pasien dengan umur 26-35 tahun merupakan pasien yang paling banyak berobat dan menebus obat dengan persentase 39%. Usia tersebut adalah usia produktif dengan aktifitas kegiatan yang tinggi, paling retnan untuk terinfeksi penyakit apabila tidak menjaga kesehatan secara intensif, sistem pertahanan tubuh mulai menurun, cara kerja sistem metabolisme dalam tubuh juga menurun sehingga mempengaruhi kekebalan tubuh dan mudah terserang penyakit (Ekadipta, 2022). Menurut Kementerian Kesehatan, usia 26-35 tahun termasuk dalam usia dewasa awal dengan bertambahnya pola pikir seseorang yang dan lebih mengetahui informasi yang sedang berkembang dilingkungan sekitarnya (Depkes RI, 2009).

Tabel 3 Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (n)	Persen (%)
SD	46	46%
SMP	32	32%
SMA	20	20%
Perguruan Tinggi	2	2%
Total	100	100%

Hasil yang diperoleh menunjukkan pendidikan SD sebanyak 46 orang (46%), SMP 32 orang (32%), SMA 20 orang (20%) dan perguruan tinggi 2 orang (2%).

Berdasarkan tabel 3 bahwa pasien dengan pendidikan SD merupakan pasien yang paling banyak berobat dan menebus obat. Hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan tidak dapat menghindarkan seseorang dari suatu penyakit jika kita tidak menjaga diri kita sendiri. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung dapat meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Ratih dkk, 2018)

Tabel 4 Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persen (%)
Tidak/belum bekerja	4	4%
Ibu Rumah Tangga	20	20%
Petani	18	18%
Wiraswasta	26	26%
Lainnya	32	32%
Total	100	100%

Hasil yang diperoleh pada klasifikasi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu tidak/belum bekerja 4 orang(4%), Ibu Rumah Tangga sebanyak 20 orang(20%), Petani sebanyak 18 orang (18%), Wiraswasta sebanyak 26 orang(26%), Lainnya (Kuli Bangunan, Dukun Bayi, Pedagang) sebanyak 32 orang (32%). Hal ini menunjukkan status pekerjaan sebagai karyawan swasta, buruh lebih banyak dibandingkan pekerjaan lainnya. Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan

mempengaruhi status ekonomi seseorang, sehingga mereka akan memilih pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan pendapatan. Penghasilan yang rendah juga bisa menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan atau sarana kesehatan (Ratih dkk, 2018).

2. Analisis Terhadap Variabel Pemberian Informasi Obat

Analisis ini menggunakan analisis univariat yang merupakan analisis yang menggambarkan ciri-ciri pada tiap objek penelitian, analisis ini hanya mengukur satu variabel untuk n sampel (Nototmodjo, 2012).

Tujuan mengukur analisis pemberian informasi obat adalah untuk mengetahui pemberian informasi obat yang telah diberikan, dalam penelitian ini dilakukan pada saat pasien mendapatkan oat atas resep obat jadi yang diserahkan oleh apoteker yang disertai dengan pemberian informasi obat secara baik dan benar untuk menghindari terjadinya kesalahan pada saat pasien minum obat. Pemberian informasi obat dapat dikategorikan menjadi 5 yaitu sangat kurang baik (<20), kurang baik (21-40), cukup baik (41-60), baik (61-80) dan sangat baik (81-100).

Tabel 5 Kategori Pemberian Informasi Obat

Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persen (%)
Sangat tidak baik	0	0%
Kurang baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Baik (78%)	11	11%
Sangat Baik (93%)	89	89%
Puas (74%)	7	7%
Sangat Puas (92%)	93	93%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 5 kategori pemberian informasi obat diperoleh kategori sangat sangat tidak baik, kurang baik dan tidak baik 0 orang(0%), kategori baik sebanyak 11 orang (11%) dengan persentase kategori baik 78% dan sangat baik sebanyak 89 orang (89%) dengan persentase kategori sangat baik 93%.

Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat sangat baik. Pemberian obat yang dilakukan pada saat obat diserahkan oleh apoteker dan disertai dengan pemberian

informasi obat yang meliputi mengenai aturan pakai obat, cara penyimpanan obat, indikasi obat, efek samping obat dan interaksi obat yang kemungkinan terjadi dan hal-hal lain yang belum dimengerti. Pemberian informasi obat bagi pasien sesungguhnya dipengaruhi oleh berbagai hal diantaranya status sosial, faktor lingkungan, kesehatan pasien, pendapat keluarga, dan kepercayaan akan kesehatan itu sendiri (Abdullah dkk, 2012)

3. Analisis Terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tujuan mengukur kepuasan pasien rawat jalan adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang telah diberikan. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat. Kepuasan pasien rawat jalan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan instalasi farmasi, kepuasan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Dalam hal ini termasuk pada pemberian informasi obat yang mereka rasakan pada saat pasien mendapatkan obat atas pelayanan resep obat jadi yang diserahkan oleh apoteker. Kepuasan pasien dikategorikan menjadi sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas.

Tabel 6 Kategori Kepuasan Pasien

Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0%
Tidak puas	0	0%
Kurang puas	0	0%

Berdasarkan tabel 6 kategori kepuasan diperoleh pada kategori sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas tidak ada, kategori puas 7 orang (7%) dengan persentase kategori puas 74% dan sangat puas 93 orang (93%) dengan persentase kategori sangat puas 92%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi adalah sangat puas sehingga dapat dikatakan bahwa pasien yang menebus obat jadi telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pasien merasa sangat puas dengan keramahan serta komunikasi apoteker, pemberian informasi obat oleh apoteker telah baik akan tetapi masih terdapat kekurangan karena tidak lengkap, pelayanan resep obat jadi telah berlangsung

cepat, obat yang tersedia di instalasi farmasi kurang lengkap dapat dilihat bahwa apotek di instalasi farmasi terdapat beberapa pasien yang menerima *copy* resep untuk dibeli di apotek luar puskesmas.

4 Analisis Terhadap Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien

Analisis yang digunakan yaitu analisis bivariat. Analisis bivariat dilakukan untuk menguji terhadap dua variabel (*dependent* dan *independent*) yang saling berhubungan (Notoatmodjo, 2012). Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah pemberian informasi obat dan variabel *independent* penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi-square* pada derajat kepercayaan 95 ($\alpha = 0,005$).

Tujuan mengukur hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien adalah untuk mengetahui variabel *independent* dan variabel *dependent*. Uji bivariat dilakukan antara variabel *independent* pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien umum dan BPJS Kesehatan. Uji analisis bivariat yang dilakukan dengan uji *Chi Square* pada program statistik dengan melihat nilai $p \text{ value} \leq 0,05$ berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *independent* dan *dependent*, sedangkan bila nilai $p \text{ value} \geq 0,05$ maka dikatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *independent* dan *dependent*.

Tabel 7 Hubungan Antara Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien

Pemberian Informasi Obat	Kepuasan Pasien				Nilai p
	Baik	Sangat baik	Total	%	
	F (n%)	F (n%)	n	n%	
Puas	5 (5%)	2 (2%)	7	100	0,000
Sangat puas	6 (6%)	87 (87%)	93	100	
Total	11 (11%)	89 (89%)	100	100	

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di Puskesmas Kluwut sebagian besar mendapatkan informasi obat sangat baik berjumlah 89 responden (89%).

Pemberian obat yang dilakukan pada saat obat diserahkan oleh apoteker dan disertai dengan pemberian informasi obat yang meliputi mengenai aturan pakai obat, cara penyimpanan obat, indikasi obat, efek samping obat dan interaksi obat yang kemungkinan terjadi dan hal-hal lain yang belum dimengerti. Pemberian informasi obat bagi pasien sesungguhnya dipengaruhi oleh berbagai hal diantaranya status sosial, faktor lingkungan, kesehatan pasien, pendapat keluarga, dan kepercayaan akan kesehatan itu sendiri (Sardiman, 2010).

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien. Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 2011).

Pelayanan instalasi farmasi memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka pihak puskesmas harus dapat memperhatikan berbagai pelayanan yang diberikan demi untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya. Pemberian informasi obat harus sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pasien dapat menerima informasi obat yang disampaikan secara jelas dan tidak bias, agar pasien merasa puas (Nita dkk., 2015). Pemberian informasi obat yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu terapi pengobatan (Kemenkes RI, 2011). Peran apoteker sangat menunjang dalam keberhasilan pemberian informasi obat, apa bila tidak tersampainya informasi secara baik merupakan suatu tanggung jawab seorang apoteker dalam menyerahkan obat kepada pasien (Oscar & Jauhar, 2016).

Cara pemberian informasi obat kepada pasien harus mudah dimengerti, singkat tetapi jelas, informasi yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting untuk menunjang keberhasilan dalam suatu terapi pengobatan. Pemberian informasi obat juga bermaksud agar pasien mengetahui tujuan serta mematuhi aturan dalam penggunaan obat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (Oscar & Jauhar, 2016).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah

pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat/pasien dalam menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan kesehatan yang memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali, salah satunya adalah tentang informasi obat (M. Ridwan, 2013).

Berdasarkan penelitian diatas, maka menurut peneliti jika petugas kesehatan memberikan informasi obat tidak baik, maka mempunyai risiko tinggi pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun dalam hasil penelitian yang peneliti lakukan diketahui bahwa terdapat responden yang memberikan informasi obat dengan baik, namun kurang puas. Hal ini dikarenakan terdapat faktor lain yang mempengaruhi, seperti fasilitas kesehatan, lingkungan, manajemen pelayanan dan kurangnya sikap *caring* petugas kesehatan. Begitu juga sebaliknya terdapat responden yang memberikan informasi obat cukup baik namun sangat puas karena fasilitas sarana dan prasarannya memadai, pelayanan yang cepat dan biaya yang terjangkau (Nita dkk., 2015).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kluwut dengan diperoleh p value 0,000 atau $< 0,05$.

E. Pustaka

- Apriliani, Devy. 2018. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Kemala Babakan Kramat Kabupaten Tegal. *Karya Tulis Ilmiah*. Tegal : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
- Ekadipita, Muhammad Sadikin, Muhammad Rizqi Yusuf. 2019. *Kualitas Pemberian Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Cilandak*. Jakarta Barat : Institut Sains dan Teknologi Al-

- Kamal. [Http://jurnalnasional.ump.ac.id](http://jurnalnasional.ump.ac.id)
- Fauziah, W.Z. 2019. Gambaran Pemberian Informasi Obat Di Puskesmas Rawat Inap Satelit Kota Bandar Lampung. Politeknik Kesehatan Tanjungkarang. <https://poltekkes-tjk.ac.id>
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan. (2011). Modul Penggunaan Obat Rasional, Jakarta, Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Kefarmasian.
- Kurniawan, Dhadhang Wahyu Dan Chabib, Lutfi. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori Dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mayefis, Delladari., Halim, Auzal., Rahim, Rida. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang*. Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia Hlm. 201-204. Sumatera Barat: Universitas Andalas Limau Manis, <https://jifi.farmasi.univpancasila.ac.id>
- Muharni, Septi., Aryani, Fina., Mizanni, Maysharah. 2015. *Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-apotek Kecamatan Tampan Pekanbaru*. Jurnal Sains Farmasi dan Klinis. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau. <https://jsfk.ffarmasi.unand.ac.id>
- Nita, R., Rahayu W., Sri W. (2015). Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit, Jurnal Pharmacia, 5(2), 169- 176.
- Notoatmodjo, soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Oscar L. & Jauhar M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Farmasi*. Jakarta, Indonesia: Prestasi Pustaka
- Sulo, Habel Roy. 2020. *Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Kefarmasian. Kalimantan Timur : STIKES Dirgahayu Samarinda. <https://ejournal.istn.ac.id>
- Sangadji, E.M., Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Cv Andi Offset.
- Sjahadat, Akhmed G., Mutmainah, Siti S. 2013. *Analisis Interaksi Obat Pasien Rawat Inap Anak di Rumah Sakit di Palu*. Palu: Jurnal Farmasi Klinik Indonesia. <https://jurnal.unpad.ac.id>
- Supardi, Sudibyo, Dan Surahman. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Swarjana, I Ketut. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sardiman, 2008 dalam Suarli. 2009. *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Stevani, Hendra., Putri, Ayu Nabila., Side, Syarifuddin. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Jurnal Media Farmasi Volume XIV No. 1. Makassar: Politeknik Kesehatan Makassar. <https://journal.poltekkes-mks.ac.id>
- Sari, Fitri Mayang., Suprianto. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan*. Jurnal Dunia Farmasi. Medan : Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum Institut Kesehatan Helvetia. <https://ejournal.helvetia.ac.id>