

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Lombok Timur

M. Herry Hartono¹, Erma Ewisa Oktresia¹, Fitriwati Sovia¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Hamzanwadi

*Corresponding author: Erma Ewisa Oktresia, email: ermaewisa@gmail.com

Submitted: 24-06-2023

Revised: 26-08-2023

Accepted: 27-08-2023

DOI: 10.29408/sinteza.v3i2.18969

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang secara langsung dan bertanggungjawab kepada pasien. Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata terdapat pada kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan PIO berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 tahun 2016 di apotek wilayah Lombok Timur. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif berupa perhitungan persen Tingkat Capaian Responden (TCR). Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup delapan kegiatan yang seharusnya dilakukan apoteker saat melakukan pelayanan informasi obat yang selanjutnya dijadikan sebagai indikator. Pemilihan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah minimal 96 sampel. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai TCR dalam persen pada indikator informasi khasiat obat 78% dengan kategori baik; Bentuk sediaan 78% dengan kategori baik; Cara penggunaan 75% dengan kategori baik; Dosis obat 74% dengan kategori baik; Efek samping 74% dengan kategori baik; Penyimpanan obat 74% dengan kategori baik; keamanan pada ibu hamil dan menyusui 46% dengan kategori cukup; Informasi harga obat didapatkan 90% dengan kategori sangat baik. Hasil dari 8 indikator diperoleh rata-rata TCR menunjukkan 73,3% dengan kategori baik melakukan pelayanan informasi obat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 tahun 2016 di apotek wilayah Lombok Timur.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Farmasi komunitas, PIO, Lombok

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a direct and responsible service to patients. One of the pharmaceutical service activities that align with the concept of pharmaceutical care is found in the quality of Drug Information Services (PIO) in pharmacies. The aim of this research is to determine the implementation of DIS based on the Indonesian Minister of Health Regulation No.73 of 2016 in pharmacies in the East Lombok region. This study is observational descriptive using quantitative analysis in the form of calculating the percentage of Respondent Achievement Level (TCR). Data was collected using a questionnaire covering eight activities that pharmacists should undertake when providing drug information, which were subsequently used as indicators. Sample selection was done through purposive sampling with a minimum of 96 samples. Based on the research results, the TCR percentage values for the indicators were as follows: information on drug efficacy at 78% with a good category; dosage form at 78% with a good category; usage instructions at 75% with a good category; drug dosage at 74% with a good category; side effects at 74% with a good category; drug storage at 74% with a good category; safety for pregnant and nursing mothers at 46% with a fair category; information on drug prices obtained a score of 90% with a very good category. The average TCR score for the 8 indicators was 73.3% with a good category in providing drug information services in accordance with the Indonesian Minister of Health Regulation No.73 of 2016 in pharmacies in the East Lombok region.

Keywords: Pharmaceutical care, Pharmacy community, Drug Information, Lombok

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien dan berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud agar mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian dimana saat ini berubah orientasinya, mulai dari pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komprehensif ke pasien (*patient oriented*). Perubahan ini berkaitan pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pada akhirnya apoteker dituntut agar dapat meningkatkan kemampuan, penguasaan, pengetahuan dan keterampilan, serta mampu mengubah perilaku dalam berinteraksi dengan pasien (Alrosyidi & Kurniasari, 2020).

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Sehubungan dengan hal tersebut, Kementerian Kesehatan memberlakukan norma hukum yang bersifat teknis yaitu Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, dengan tujuan memberikan perlindungan keselamatan terhadap pasien. Untuk itu semua tenaga kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesinya harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Seperti pengelolaan sediaan-sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Dominica et al., 2016)

Standar pelayanan kefarmasian terkait dengan pengelolaan sumber daya yaitu meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, pelayanan resep, promosi, edukasi, serta pelayanan residensial. Dalam menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016 harus melakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di apotek antara lain melaksanakan evaluasi klinis seperti pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO), dan juga mengevaluasi sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai meliputi seperti perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Amalia, 2019).

Penelitian mengenai implementasi standar pelayanan kefarmasian menurut peraturan Kementrian Kesehatan RI No.73 tahun 2016 menunjukkan bahwa Sebagian besar apotek telah menerapkan standar pelayanan apotek sesuai dengan peraturan tersebut. Akan tetapi dalam penerapannya belum berlangsung dengan baik, dikarenakan apotek masih berfokus pada pengelolaan sediaan farmasi namun masih kurang dalam menerapkan pelayanan farmasi klinik (Parera et al., 2021). Pelaksanaan PIO termasuk dalam pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk menjamin pengobatan yang tepat, aman dan rasional (Adityawati et al., 2016). Sistem pelayanan kefarmasian di apotek dapat mempengaruhi penjualan obat, terutama pada pasien yang datang tanpa membawa resep dokter atau disebut juga layanan swamedikasi (Citrariana & Paramawidhita, 2023). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan PIO di apotek wilayah Lombok Timur berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 tahun 2016.

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif berupa perhitungan Tingkat Capaian Responden sebagai parameter kepuasan terhadap PIO. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang mencakup delapan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker saat melakukan PIO. Kuesioner divalidasi ahli untuk kemudian digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Responden diminta mengisi kuesioner setelah melakukan pembelian obat di apotek dengan memberikan penilaian terhadap PIO yang diberikan oleh apoteker.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke salah satu dari tiga apotek di wilayah Lombok Timur yang menjadi lokasi pengambilan data. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel minimal 96 sampel. Pemilihan sampel didasarkan pada kriteria inklusi yaitu, Masyarakat yang datang ke apotek untuk membeli obat tanpa resep dokter dan bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang datang ke apotek untuk membeli alat kesehatan dan bahan medis habis pakai; memiliki gangguan pendengaran.

Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *microsoft excel 2010* dan SPSS versi 25. Pengolahan data dengan *Microsoft Excel 2010* digunakan untuk mengetahui persen TCR pada masing-masing pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Sementara itu, metode *Frequencies* pada SPSS digunakan untuk mengetahui distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Nilai TCR selanjutnya diinterpretasikan dalam kategori sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik (Widyanti, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 96 orang, dengan rincian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang atau sebesar 52,1% dan perempuan sebanyak 46 orang atau sebesar 47,9%. Berdasarkan usia responden yang tertera pada tabel 1, dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada rentang usia 26-35 tahun dengan jumlah 35 orang atau sebesar 36,5%. Semakin bertambah usia seseorang maka semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh, sehingga akan meningkatkan kematangan mental dan intelektual. Usia seseorang yang lebih dewasa dapat mempengaruhi tingkat kemampuan dan kematangan dalam berpikir sehingga dapat menerima informasi lebih baik jika dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Usia mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang (Mubarak et al., 2007).

Tabel 1. Demografi responden terhadap penilaian PIO

Karakteristik	Jumlah (n=96)	Persentase (%)	TCR (%)	Kategori
Jenis kelamin				
Laki-laki	50	52,1	69,5	Baik
Perempuan	46	47,9	76,5	Baik
Usia				
17-25 tahun	24	25,0	78,2	Baik
26-35 tahun	35	36,5	71,9	Baik
36-45 tahun	25	26,0	70,8	Baik
46-55 tahun	8	8,3	71,9	Baik
56-65 tahun	4	4,2	63,8	Baik

*Keterangan: TCR (tingkat capaian responden)

Terdapat 8 jenis kegiatan pemberian informasi obat yang menjadi fokus dalam penelitian ini, untuk kemudian dinilai kepuasannya. Adapun jenis kegiatan yang dimaksud tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil pencapaian responden tentang kepuasan terhadap PIO

No	Kegiatan PIO	Skor ideal	Skor	%TCR	Kategori
1	Petugas memberikan informasi terkait indikasi khasiat obat	480	373	78	Baik
2	Petugas memberikan informasi terkait bentuk sediaan obat	480	69,5	78	Baik
3	Petugas Memberikan informasi terkait cara penggunaan obat	480	76,5	75	Baik
4	Petugas Memberikan informasi terkait dengan bagaimana dosis obat yang diberikan	480	354	74	Baik
5	Petugas Memberikan informasi terkait dengan efek samping yang timbul(jika ada)	480	354	74	Baik
6	Petugas Memberikan informasi terkait dengan bagaimana penyimpanan obat	480	353	74	Baik
7	Petugas Memberikan informasi terkait dengan bagaimana kemampuan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui(jika ada)	480	219	46	Cukup
8	Petugas Memberikan informasi terkait dengan harga obat	480	434	90	Sangat Baik

*Keterangan: **TCR** (tingkat capaian responden)

Informasi Indikasi/khasiat Obat

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat capaian responden (TCR) diperoleh persentase sebesar 78% yang dikategorikan untuk pernyataan 1 tergolong baik. Indikasi obat merupakan suatu informasi tentang khasiat obat untuk suatu penyakit dan obat yang diberikan harus sesuai penyakit (Ekadipta et al., 2019). Pentingnya penyampaian indikasi/khasiat adalah untuk memberikan informasi mengenai obat serta untuk meyakinkan responden dalam mematuhi terapi obat, agar obat sesuai dengan penyakitnya (BPOM, 2015). Sehingga pemberian informasi obat tentang indikasi/khasiat perlu diberikan agar pasien mengetahui manfaat obat untuk suatu penyakit (Ekadipta et al., 2019). Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil paling besar sebanyak 80% responden menyatakan baik, dimana indikasi obat sangatlah penting bagi responden agar dikonsumsi atau dipakai sesuai dengan kegunaan obat, karena pada beberapa responden sudah memahami dan mengerti indikasi atau khasiat obat untuk diminum, sesuai kegunaan pada penyakit yang ada didalam tubuhnya dan diminum secara teratur (Payung & Mambela, 2018).

Informasi Bentuk Sediaan Obat

Hasil perhitungan TCR untuk pernyataan nomor 2 sebesar 78% yang dapat dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai bentuk sediaan obat yang diberikan tergolong baik. Pemberian informasi terkait bentuk sediaan harus disampaikan kepada responden agar mengetahui dengan lengkap mengenai obat yang diterima. Selain itu, informasi bentuk sediaan harus disampaikan karena setiap responden memiliki latar kehidupan seperti pendidikan, usia yang berbeda sehingga dapat menyebabkan perbedaan

pemahaman tiap pasien (Rahayu, 2023).

Informasi Cara Pemberian Obat

Pada hasil perhitungan TCR sebesar 75% yang dapat dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai cara penggunaan obat tergolong baik. Informasi cara pemakaian obat harus disampaikan oleh apoteker untuk menjamin efek yang optimal. Beberapa sediaan farmasi yang bisa diperoleh tanpa resep dokter memiliki cara pemakaian khusus contohnya sediaan tetes mata, tetes telinga, tetes hidung dan suppositoria (Dasopang et al., 2023). Cara penggunaan obat sering dijelaskan apoteker kepada responden agar dapat menggunakan obat dengan tepat dan benar, seperti sediaan sirup harus dikocok terlebih dahulu, antasida harus dikunyah (Adityawati et al., 2016).

Apabila informasi mengenai cara penggunaan obat ini tidak disampaikan kepada responden maka akan terjadi kesalahan penggunaan yang dapat menyebabkan obat tidak menimbulkan efek yang diinginkan seperti efek terapi tidak tercapai. Selain itu, hal ini juga dapat membahayakan responden apabila obat yang seharusnya diberikan secara topikal diberikan melalui oral (KEMENKES, 2017).

Informasi Dosis Obat

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat capaian responden (TCR) diperoleh sebesar 74% yang dapat dikategorikan bahwa pernyataan nomor 4 tergolong baik. Informasi mengenai dosis obat meliputi aturan pakai, frekuensi atau potensi penggunaan obat. Obat pada dasarnya merupakan bahan yang hanya dengan dosis tertentu dan dengan penggunaan yang tepat dapat dimanfaatkan untuk mendiagnosa, mencegah penyakit, menyembuhkan, atau memelihara kesehatan (Kemenkes RI, 2008), sehingga pemberian informasi obat tentang dosis perlu diberikan kepada pasien agar obatnya bermanfaat. Menurut widodo, 2004 pemberian informasi obat tentang aturan pakai yakni terkait jadwal waktu penggunaan obat yang dinyatakan dalam berapa kali sehari atau setiap berapa jam seperti 3 kali sehari setiap 8 jam (Ekadipta et al., 2019)

Informasi Efek Samping Obat

Hasil perhitungan TCR diperoleh sebesar 74% yang dapat dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai efek samping yang ditimbulkan tergolong baik. Efek samping obat merupakan suatu keadaan yang terjadi di luar efek yang diharapkan. Kondisi ini dapat terjadi pada beberapa obat dengan/atau tanpa resep dokter. Terjadinya efek samping bergantung pada kondisi individu. Pada saat pengobatan dengan dosis yang normal, sering timbul efek yang tidak diharapkan. Efek samping timbul beberapa saat setelah mengkonsumsi obat. Efek samping bisa timbul pada saluran cerna seperti rasa mual, diare, perut sembelit, selain itu juga terjadi pada kulit, seperti bercak merah, gatal, rasa panas di kulit, dan juga dapat menyebabkan wajah menjadi bengkak, sesak nafas, ngantuk dan lainnya (Kemenkes RI, 2017).

Adanya informasi yang disampaikan mengenai efek samping obat dari apoteker kepada responden agar responden dapat melakukan tindakan yang tepat saat mengalami efek samping dari obat yang dikonsumsi. Artinya bahwa petugas memberikan penjelasan singkat mengenai efek samping obat secara garis besar dan bukan memberikan penjelasan efek samping tiap jenis obat yang dibeli responden (Suryandari, 2015). Informasi tentang efek samping obat yang digunakan perlu disampaikan kepada responden, pemberian tentang efek samping ini bertujuan agar responden tidak khawatir akan penggunaan obat

selama terapi (Suryandari, 2015).

Menurut Ahaditomo 2004 bahwa efek samping obat merupakan efek yang timbul pada pengobatan selain efek yang diinginkan. Efek samping obat misalnya: mual muntah, batuk, dan lain lain. Perhatian terhadap efek samping obat sangat perlu disampaikan pada saat penyerahan obat, efek samping yang minimal juga dibutuhkan untuk mencapai efek terapi yang maksimal dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien (Suryandari, 2015).

Informasi Penyimpanan Obat

Hasil perhitungan TCR didapatkan sebesar 74% yang dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai penyimpanan obat tergolong baik. Informasi obat mengenai penyimpanan adalah disimpan pada tempat sejuk dan terhindar dari sinar matahari langsung atau ikuti aturan yang tertera pada kemasan dan simpan obat dalam kemasan asli dalam wadah tertutup rapat (Priyanto, 2010). Pemberian informasi penyimpanan obat bertujuan untuk menjaga mutu obat atau untuk menghindari obat mengalami kerusakan (Suryandari, 2015).

Informasi Keamanan Penggunaan Obat Pada Ibu Hamil dan Menyusui

Penggunaan Pada Ibu Hamil Dan Menyusui, diperoleh hasil perhitungan TCR didapatkan sebesar 46% yang dapat dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai bagaimana kemampuan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui tergolong cukup. Informasi yang biasanya disampaikan apoteker meliputi keamanan obat terhadap ibu hamil dan menanyakan usia kandungan, usia bayi, frekuensi menyusui per hari. Informasi mengenai keamanan obat terhadap ibu hamil sangat penting karena beberapa obat dapat membahayakan janin yang dikandung pasien. Memberikan informasi ini dapat mencegah efek obat yang berbahaya terhadap ibu dan janin (Abdushshofi et al., 2016)

Informasi Harga Obat

Hasil perhitungan TCR didapatkan sebesar 90% yang dikategorikan bahwa pelayanan informasi obat mengenai harga obat tergolong sangat baik. Pemberian informasi mengenai harga harus disampaikan oleh apoteker. Beberapa responden menyampaikan informasi ini di awal sebelum melakukan pelayanan informasi obat dan beberapa lainnya menyampaikan informasi ini di akhir setelah melakukan pelayanan informasi obat. Penyampaian mengenai informasi ini berguna agar pasien dapat menyesuaikan jumlah obat yang akan ditebus dengan keadaan ekonomi dari pasien sendiri. Harga obat serta pelayanan yang diberikan kepada responden akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Suharyanto et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari 8 indikator pernyataan, diketahui bahwa terdapat 6 item pernyataan dikategorikan baik, 1 item pernyataan kategori cukup, dan 1 item pernyataan dikategorikan sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 8 indikator dengan persentase 73,3% sudah baik melakukan pelayanan informasi obat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 tahun 2016 di apotek wilayah Lombok Timur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pihak apotek yang bersedia memfasilitasi berlangsungnya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdushshofi, M. F., Elvina, R., & Hersunaryati, Y. (2016). Evaluasi Ketepatan Penggunaan Obat Ibu Hamil di Departemen Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit "X." *Farmasains*, 3(1).
- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2016). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 1(2).
- Alrosyidi, A. F., & Kurniasari, S. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Pamekasan Tahun 2020. *Journal of Pharmacy and Science*, 5(2).
- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1). <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v1i1.77>
- BPOM. (2015). *Pemberian Informasi Obat untuk Meningkatkan Kepatuhan Pasien*. Pusat Informasi Obat Nasional Badan Pengawas Obat Dan Makanan.
- Citrariana, S., & Paramawidhita, R. Y. (2023). Gambaran Penjualan Obat Swamedikasi di Apotek Karomah Palangka Raya saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Famasi Klinis Dan Sains Bahan Alam*, 3(1), 18–23.
- Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, N. D., Maulida, Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat pada Beberapa Apotek di Kota Medan. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 5(2).
- Dominica, D., Putra, D. P., & Yulihastri. (2016). Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 03(01), 99–107.
- Ekadipta, Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 16(02), 244–255.
- Mubarak, W. I., Chayatin, N., & Supradi, K. R. (2007). *Promosi Kesehatan sebuah pengantar proses belajar mengajar dalam pendidikan* (Edisi pert). Graha Ilmu.
- Parera, M. M. W., Yasin, N. M., & Kristina, S. A. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Kupang. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 11(3), 185–200.
- Payung, E. A., & Mambela, S. (2018). Pengaruh Usia Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018. *Media Farmasi*, 15(2), 21. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.586>
- Rahayu, S. (2023). Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) oleh Apoteker di Apotek di Kota Surakarta. *Duta Pharma Journal*, 3(1), 55–64.
- Suharyanto, Herlina, R. L., & Tugiono, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek RF Bandung*.
- Suryandari, L. (2015). *Analisis Kualitatif Informasi Obat untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta*.
- Widyanti, R. (2017). *Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Standar Pelayanan Minimum*.