

Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Obat di Apotek Berdasarkan Indikator Kepuasan Pasien di Purbalingga

Iva Rinia Dewi^{1*}, Adi Susanto², Aji Saputra³, Arinda Nur Cahyani⁴

^{1,2,3,4} Prodi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibnu Sina Ajibarang, Indonesia

E-mail: riniva008@gmail.com

Article History:

Received: 14 Juli 2026

Revised: 19 Juli 2026

Accepted: 02 Agustus 2026

Keywords: *Pelayanan Kefarmasian, Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE), Kepuasan Pasien, Apotek, Pelayanan Informasi Obat, Kualitas Pelayanan.*

Abstrak: *Pelayanan kefarmasian di apotek harus berorientasi pada pasien, salah satunya melalui layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai penggunaan obat yang benar, mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat (medication error), serta mendukung keberhasilan terapi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan KIE obat di Apotek Seven Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling, dengan penyebaran kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini melibatkan 96 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan analisis univariat berdasarkan aspek pelayanan kefarmasian dan keramahan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap informasi mengenai aturan penggunaan obat sebesar 88,34%, indikasi obat sebesar 87,50%, cara penggunaan obat sebesar 87,29%, informasi efek samping sebesar 83,95%, cara penyimpanan obat sebesar 85,25%, serta lama penggunaan obat sebesar 85,20%. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pasien mencapai 86,04% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Seven Purbalingga telah memenuhi harapan pasien dan dinilai memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di apotek diselenggarakan untuk menjamin ketersediaan dan akses

masyarakat terhadap obat, sediaan farmasi lainnya, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang aman, bermutu, dan bermanfaat, dengan tujuan mencapai luaran terapi yang optimal (patient outcomes) serta menjamin keselamatan pasien (patient safety). Apotek menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi serta pelayanan farmasi klinis (Permenkes of the Republic of Indonesia, 2024). Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek, memberikan perlindungan kepada pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian, serta memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di apotek adalah pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat. KIE merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan tujuan memberikan informasi yang tepat serta mengedukasi pasien mengenai penggunaan obat secara benar. Pelayanan ini juga bertujuan untuk mencegah terjadinya medication error atau kesalahan penggunaan obat (Glantaria & Arief, 2018).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menggambarkan tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh persepsi masing-masing individu. Terdapat empat faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien sehingga bersedia kembali membeli atau menggunakan pelayanan di apotek yang sama, yaitu kualitas produk kefarmasian, kualitas pelayanan kepada pasien, harga, serta biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh produk kefarmasian (Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, & Reni Ariastuti, 2024).

Apotek Seven Purbalingga berlokasi di wilayah dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi, di mana terdapat lima apotek lain yang beroperasi di sekitar lokasi tersebut, dan dua di antaranya berjarak kurang dari satu kilometer dari Apotek Seven Purbalingga. Persaingan yang semakin ketat antarapotek menuntut peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Pelayanan yang belum optimal dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien serta kinerja apotek. Apotek Seven Purbalingga mengalami penurunan omzet sebesar 24,32% pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2021. Kondisi tersebut mendorong pihak apotek untuk melakukan berbagai perbaikan melalui penerapan service excellence (pelayanan prima) sejak tahun 2024. Penerapan strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sekaligus meningkatkan kepuasan pasien. Namun demikian, hingga saat ini tingkat kepuasan pasien setelah penerapan pelayanan prima tersebut belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Seven Purbalingga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Seven Purbalingga. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Apotek Seven Purbalingga, yaitu sebanyak 2.312 orang. Berdasarkan populasi tersebut, dilakukan proses seleksi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh sebanyak 96 responden sebagai sampel penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling. Data yang dikumpulkan meliputi karakteristik responden yang terdiri atas usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien berusia lebih dari 17 tahun, pasien atau keluarga pasien

yang menerima layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di apotek, pasien yang mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien berusia kurang dari 17 tahun, pasien atau keluarga pasien yang tidak menerima layanan KIE, pasien yang membeli alat kesehatan habis pakai, pasien yang tidak dapat membaca dan menulis, serta pasien yang menolak menjadi responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin. Kuesioner diberikan kepada pasien yang menerima layanan KIE di Apotek Seven Purbalingga. Kuesioner yang digunakan merupakan instrumen yang diadopsi dari penelitian sebelumnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,869, lebih besar dari batas minimal yang ditetapkan yaitu 0,6, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel. Selain itu, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,361 pada tingkat signifikansi 0,05, sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Oleh karena itu, pada penelitian ini tidak dilakukan kembali uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan (Alvina Nia Diani et al., 2024).

Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang melakukan penebusan obat di Apotek Seven Purbalingga. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan proses pengolahan dan penyajian data dalam bentuk tabel dan persentase. Tahapan pengolahan data meliputi editing, coding, data entry, tabulasi, dan pengolahan data. Selanjutnya, analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada pasien Apotek Seven Purbalingga yang telah menerima layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	50	52
Perempuan	46	48
Total	96	100

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 50 orang (52%), sedangkan responden perempuan berjumlah 46 orang (48%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17–30	59	61
2	31–40	17	18
3	41–50	12	13
4	>50	8	8
Total		96	100

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17–30 tahun,

yaitu sebanyak 59 orang (61%). Selanjutnya, kelompok usia 31–40 tahun berjumlah 17 orang (18%), kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 12 orang (13%), sedangkan responden berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 8 orang (8%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	23	24
2	PNS/Guru/TNI/Polri	8	8
3	Pegawai Swasta	45	47
4	Ibu Rumah Tangga	13	14
5	Lainnya	7	7
Total		96	100

Berdasarkan Tabel 3, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 45 orang (47%). Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 23 orang (24%), ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (14%), PNS/guru/TNI/Polri sebanyak 8 orang (8%), sedangkan responden dengan pekerjaan lainnya berjumlah 7 orang (7%).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	67	70
2	Puas	21	22
3	Cukup Puas	5	5
4	Kurang Puas	0	0
5	Tidak Puas	3	3
Total		96	100

Berdasarkan Tabel 4, hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat, yaitu sebanyak 67 responden (70%) dari total responden.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Layanan KIE

No.	Aspek Pelayanan Kefarmasian	Skor Total	Persentase	Kategori
1	Petugas memberikan informasi mengenai aturan penggunaan obat.	424	88,34%	Sangat Puas
2	Petugas memberikan informasi mengenai indikasi obat.	420	87,50%	Sangat Puas
3	Petugas memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat.	419	87,29%	Sangat Puas
4	Petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat.	403	83,95%	Sangat Puas
5	Petugas memberikan informasi mengenai cara penyimpanan obat yang benar.	402	83,75%	Sangat Puas
6	Petugas memberikan edukasi mengenai lama penggunaan obat.	409	85,20%	Sangat Puas

	Rata-rata	413	86,04%	Sangat Puas
--	-----------	-----	--------	-------------

Berdasarkan Tabel 5, distribusi jawaban responden terhadap seluruh aspek layanan KIE menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek pemberian informasi mengenai aturan penggunaan obat, dengan skor total sebesar 424 atau sebesar 88,34%, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 6. Distribusi Jawaban KIE Berdasarkan Keramahan Petugas

No.	Aspek Pelayanan Kefarmasian	Skor Total	Persentase	Kategori
1	Petugas memberikan informasi dan edukasi kepada pasien secara jelas sehingga mudah dipahami.	428	89,16%	Sangat Puas
2	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan baik dan sopan.	435	90,62%	Sangat Puas
3	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	433	90,20%	Sangat Puas
	Rata-rata	432	90,00%	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 6, distribusi jawaban responden mengenai aspek keramahan petugas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek penyerahan obat kepada pasien yang dilakukan dengan baik dan sopan, dengan skor total sebesar 435 atau sebesar 90,62%, yang termasuk dalam kategori **sangat puas**.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di apotek. Pada penelitian tersebut, kuesioner telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (0,361) pada tingkat signifikansi 0,05 (Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, & Reni Ariastuti, 2024). Selain itu, instrumen dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,869, yang melebihi batas minimal reliabilitas sebesar 0,6 (Alvina Nia Diani et al., 2024).

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada pasien Apotek Seven Purbalingga yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien berusia lebih dari 17 tahun, pasien atau keluarga pasien yang menerima layanan KIE, pasien atau keluarga pasien yang menebus obat, pasien yang mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 96 orang. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 50 orang (52%), sedangkan responden perempuan berjumlah 46 orang (48%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–30 tahun, yaitu sebanyak 59 orang (61%). Responden berusia 31–40 tahun berjumlah 17 orang (18%), usia 41–50 tahun sebanyak 12 orang (13%), sedangkan responden berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 8 orang (8%). Dominasi responden pada kelompok usia 17–30 tahun menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang memperoleh pelayanan berada pada kelompok usia produktif yang umumnya memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik mengenai kesehatan dan penggunaan obat.

Selain berdasarkan jenis kelamin dan usia, responden juga diklasifikasikan berdasarkan pekerjaan. Sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 45 orang

(47%). Responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 23 orang (24%), ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (14%), PNS/guru/TNI/Polri sebanyak 8 orang (8%), sedangkan responden dengan pekerjaan lainnya berjumlah 7 orang (7%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Apotek Seven Purbalingga berasal dari kelompok pekerja swasta.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan KIE menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 67 responden (70%) menyatakan sangat puas, sedangkan 21 responden (22%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap layanan KIE yang diberikan oleh Apotek Seven Purbalingga.

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dievaluasi berdasarkan beberapa aspek layanan. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah pemberian informasi mengenai aturan penggunaan obat dengan skor total 424 atau sebesar 88,34%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya, aspek pemberian informasi mengenai indikasi obat memperoleh skor 420 (87,50%), pemberian informasi mengenai cara penggunaan obat memperoleh skor 419 (87,29%), pemberian informasi mengenai efek samping obat memperoleh skor 403 (83,95%), pemberian informasi mengenai cara penyimpanan obat yang benar memperoleh skor 402 (83,75%), serta pemberian edukasi mengenai lama penggunaan obat memperoleh skor 409 (85,20%). Secara keseluruhan, seluruh aspek pelayanan kefarmasian memperoleh rata-rata skor sebesar 413 atau sebesar 86,04%, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan KIE pada penelitian ini diduga berkaitan dengan keberhasilan Apotek Seven Purbalingga dalam menerapkan pelayanan prima (*service excellence*). Optimalisasi pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif, meningkatkan daya saing apotek, serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Meskipun secara umum tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata sebesar 86,04%, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 5 responden (5%) yang menyatakan cukup puas dan 3 responden (3%) yang menyatakan tidak puas terhadap layanan KIE. Adanya responden yang menyatakan cukup puas maupun tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh pasien. Dalam pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kejelasan informasi, ketepatan komunikasi, serta waktu interaksi yang diberikan oleh petugas. Responden yang menyatakan cukup puas kemungkinan merasa bahwa informasi yang diberikan sudah memadai, namun belum disampaikan secara mendalam atau belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Sementara itu, responden yang menyatakan tidak puas diduga berkaitan dengan belum optimalnya penyampaian informasi mengenai efek samping obat dan cara penyimpanan obat yang benar. Kedua aspek tersebut memang memiliki persentase kepuasan yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Informasi mengenai efek samping obat sering kali tidak disampaikan secara rinci karena keterbatasan waktu pelayanan, antrean pasien, atau adanya anggapan bahwa pasien telah memahami penggunaan obat yang diberikan. Menurut (Raras Anindita dkk., 2022), konsistensi dan kelengkapan pemberian KIE memiliki hubungan yang sangat kuat dengan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,899$; $p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin lengkap informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pasien, mayoritas responden berada pada kategori sangat puas terhadap layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Seven Purbalingga. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan

telah memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek penyampaian informasi obat, kejelasan komunikasi, serta sikap profesional petugas. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan prinsip pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden mengenai evaluasi kepuasan pasien terhadap layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Seven Purbalingga, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata sebesar 86,04%. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang menyatakan sangat puas terhadap seluruh aspek pelayanan, meliputi penyampaian informasi mengenai aturan penggunaan obat, indikasi, cara penggunaan, efek samping, cara penyimpanan, lama penggunaan obat, kejelasan komunikasi, kesopanan petugas dalam menyerahkan obat, serta kesediaan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien. Secara keseluruhan, layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Apotek Seven Purbalingga telah memenuhi harapan pasien dan mencerminkan kualitas pelayanan kefarmasian yang baik.

DAFTAR REFERENSI

- Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, & Reni Ariastuti. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kie Di Apotek Sirnobojo. *Demagogi: Journal Of Social Sciences, Economics And Education*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.61166/Demagogi.V2i1.8>
- Antari, N. P. U., Megawati, F., Agustini, N. P. D., Mendra, N. N. Y., & Suena, N. M. D. S. (2024). Komunikasi Dalam Pemberian Informasi Obat. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (Jipemas)*, 7(3), 743–753. <https://doi.org/10.33474/Jipemas.V7i3.21897>
- Antonius, P. :, Vanchapo, R., Kep, S., & Magfiroh, M. M. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia. <https://penerbittatamutiarahidupindonesia.com>
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari (Level Of Patient Satisfaction With Pharmacy Services At Kimia Farma Sao-Sao Pharmacy Kendari City Business Unit). Dalam *Jurnal Pelita Sains*
- Enti Rikomah, S., Novia, D., Febrianti, L., Studi, P. D., & Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, F. (2022). Level Of Patient Satisfaction With Communication, Information, And Education (Cie) Services At The “X” Pharmacy Bengkulu City. Dalam *Jurnal Sains Kesehatan* (Vol. 29, Nomor 1).
- Glantaria, Y., & Arief, B. (2018). *Evaluasi Pelayanan Kie (Komunikasi, Informasi Dan Edukasi) Obat Di Apotek Shen Jaya Donomulyo Evaluation Of Iec (Communication, Information And Education) Service Drugs At Shen Jaya Pharmacy Donomulyo*.
- Indra Yesi Efiana. (2019). Gambaran Pemberian Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsud Tidar Kota Magelang Proposal Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma Iii Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang Tahun 2019.
- Intan Kurnia Permatasari, & Fadillah Tamammya Anshory. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Rahma Krian Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Terapan*, 7(1), 57–66. <https://doi.org/10.24123/Jbt.V7i1.5217>
- Kotler, Philip., Armstrong, Gary., & Opresnik, M. O. . (2021). *Principles Of Marketing*. Pearson Education Limited.

-
- Ma'ula, I., Zuhriyah, A., & Basith, A. (2023). Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (Kie) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Nusa Cendana Jatirogo. Dalam *Journal Of Law, Administration, And Social Science* (Vol. 3, Nomor 2).
- Meila, O., Pontoan, J., Zizwanto, E., Satkes, P., Mabes, P., & Selatan, P. J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Puskokkes Mabes Polri Analysis Of Bpjs Patient Satisfaction Level In Pharmaceutical Services In Pharmacy Satkes Puskokkes Mabes Polri. *Clinical And Pharmaceutical Sciences*.
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B., & Singh, P. (2022). Patients' Satisfaction With Outpatient Pharmacy Services And Associated Factors In Debre Tabor Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Plos One*, 17(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu = Total Quality Management.
- Permenkes Ri. (2024). *Permenkes-No-17-Tahun-2024 (1)*.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek
- Raras Anindita, P., In Wahyuni, K., Nur Agustin, I., & Setyowati, H. (2022). Artikel Penelitian the Evaluation Of Giving Communication, Information, Education (Cie) To The Patient Satisfaction Public Health Center Taman Sidoarjo). *J-Pham Journal Of Pharmaceutical Care Anwar Medika | Universitas Anwar Medika*, 4(2).
- Salameh, P. P., Abou Jaoude, C., Sacre, H., Sarkis, H., Dagher, J., Dalloul, N., Pharm, B. S., Souheil Hallit, R., & Nahhas, Z. (2018). Good Pharmacy Practice Standards In Community Pharmacies A Project By: The Opl Scientific Committee The Community Pharmacy Accreditation Sub-Committee.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks." *Performa*, 1(6), 755–764. <https://doi.org/10.37715/Jp.V1i6.404>
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian*
- Wandira, E., Aisy Andika, N., Salsabilla, N. B., Soraya, N. N., Prio, A., Santoso, A., & Wardani, T. S. (2022). (Kie) Obat Oleh Tenaga Kefarmasian Di Apotek Nogosari Farma. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan Indonesia*, 2.
- Who. (2011). Annex 8 Joint Fip/Who Guidelines On Good Pharmacy Practice: Standards For Quality Of Pharmacy Services Background.