

Analisa Kepuasan Pasien Pulang Tentang Pelayanankonseling Obat Oleh Petugas Instalasi Farmasidi Rsup dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Rahmi Nurhaini^{1*}, Muchson Arrosyid¹, Ima Rohmawati²

¹Program Studi Farmasi, STIKES Muhammadiyah Klaten, Indonesia.

²RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, Indonesia.

*Email: rahmi@stikesmukla.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with medical counseling services by the Pharmacy Installation Officer dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. The research design is descriptive research. The sample used was 103 respondents, taken based on accidental sampling technique. The instrument for collecting data uses questionnaires. Data processing using descriptive analysis in the form of frequency, percentage, cross tabulation. The results of the study concluded that from 103 respondents: (1) 62 patients / families of patients were satisfied with the drug counseling service by the Pharmacy Installation officer dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten; (2) 68 patients / families of patients are satisfied with the reliability of drug counseling services by officer; (3) 51 patients / families of patients are satisfied with the responsiveness of drug counseling services by officer ; (4) 60 patients / families of patients are satisfied with the guarantee of drug counseling services by officer ; (5) 50 patients / families of patients were satisfied with the empathy of drug counseling services by officer ; (6) 56 patients / families of patients are satisfied with the tangible service of drug counseling officer .

Keywords: *Patient satisfaction, Drug counseling service, Pharmacy Installation Officer.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pulang terhadap pelayanankonseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Desain penelitian adalah penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 103 responden, yang diambil berdasarkan teknik *accidental sampling*. Instrumen untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif berupa frekuensi, prosentase, tabulasi silang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari 103 responden: (1) 62 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas; (2) 68 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap keandalan pelayanan konseling obat oleh petugas; (3) 51 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap ketanggapan pelayanan konseling obat oleh petugas; (4) 60 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap jaminan pelayanan konseling obat oleh petugas; (5) 50 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap empati pelayanan konseling obat oleh petugas; (6) 56 pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap berwujud atas pelayanan konseling obat oleh petugas

Kata kunci: *Kepuasan pasien, Pelayanan konseling obat, Petugas Instalasi Farmasi.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* atau pelayanan kefarmasian (Anonim, 2004).

Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah suatu unit/bagian di rumah sakit yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan memberikan pelayanan kefarmasian menyeluruh khususnya kepada penderita, profesional kesehatan, rumah sakit dan masyarakat pada umumnya, dipimpin oleh seorang apoteker yang sah, kompeten dan profesional. Jadi, selain sebagai suatu organisasi pengembangan, IFRS adalah suatu organisasi pelayanan (jasa), yang merupakan sistem dari keterampilan, kompetensi dan fasilitas yang terorganisasi sehingga memberikan keuntungan kepada penderita (konsumen) dalam berbagai bentuk. Instalasi farmasi rumah sakit harus berusaha agar jasa (pelayanan) yang diberikannya “memuaskan konsumen” sama halnya seperti pemasok produksi industrial (Siregar dan Amalia, 2004).

Apotek (dalam hal ini adalah instalasi farmasi rumah sakit) dalam melakukan pelayanan kefarmasian harus menjaga kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi resiko terjadinya *medication error* (Handayani dkk., 2009). Selain itu, kualitas pelayanan apotek juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan merupakan indikasi ketrampilan dan kualifikasi yang menghasilkan pelayanan tidak memenuhi standar (Pohan, 2003). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga dapat mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain

untuk berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono & Diana, 2001).

Dengan demikian, maka perlu adanya evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan indikator kepuasan konsumen. Analisis kepuasan pasien hendaknya dilakukan pada seluruh sarana pelayanan kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta, khususnya bagi sarana pelayanan kesehatan yang menjadi pusat rujukan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro merupakan rumah sakit tipe B yang menjadi rumah sakit rujukan di kota Klaten dan kota disekitar Klaten. Rumah sakit ini mengedepankan mutu dan pelayanan, salah satu cara untuk meningkatkan mutu dengan mengadakan berbagai konseling di seluruh bagian pelayanan rumah sakit, diantaranya adalah konseling obat. Konseling obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Konseling obat sangat diperlukan terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat yang digunakan (Tumiwa, 2014).

2. METODE

Penelitian ini adalah deskriptif. Metode pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian adalah pasien pulang yang berjumlah 109 orang. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data frekuensi, prosentase, dan tabulasi silang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien pulang terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilihat dari jenis kelamin dapat dilihat seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien dilihat dari Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan			Jumlah
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	
Laki-laki	19 (18,45%)	36 (34,95%)	7 (6,80%)	62 (60,19%)
Perempuan	15 (14,56%)	26 (25,24%)	0 (0%)	41(39,81%)
Jumlah	34 (33,01%)	62 (60,19%)	7 (6,80%)	103 (100%)

tabel 1, dari 103 pasien terdapat 36 (34,95%) pasien/keluarga pasien laki-laki yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat olehpetugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, sedangkan pasien/keluarga pasien perempuan ada 26 (25,24%) pasien/keluarga pasien perempuan yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat olehpetugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dengan demikian, dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar pasien/keluarga pasien laki-laki maupun perempuan cenderung puas terhadap pelayanan konseling obat olehpetugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Indikator fisiologis yang berbeda (umur dan jenis kelamin) dan siklus hidup menunjukkan asumsi bahwa perbedaan derajat kesehatan, derajat kesakitan dan penggunaan pelayanan kesehatan sedikit banyak akan berhubungan

dengan datademografi tersebut (Notoatmodjo, 2010).

Namun pada penelitian ini, jenis kelamin tidak berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan penilaian kualitas produk dikarenakan baik responden laki-laki dan perempuan memberikan penilaian yang tinggi terhadap penilaian kualitas produk yang disediakan di apotek instalasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia

Tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien pulang terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilihat dari usia dapat dilihat seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien dilihat dari Usia

Usia	Tingkat Kepuasan			Jumlah
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	
Remaja Akhir	4 (3,88%)	16 (15,53%)	2 (1,94%)	22 (21,36%)
Dewasa awal	9 (5,83%)	16 (15,53%)	2 (1,94%)	27 (26,21%)
Dewasa akhir	6 (5,83%)	7 (6,80%)	0 (0%)	13 (12,62%)
Lansia awal	8 (7,77%)	6 (5,83%)	2 (1,94%)	16 (15,53%)
Lansia akhir	4 (3,88%)	6 (17,48%)	0 (0%)	10 (9,71%)
Manula	3 (2,91%)	11 (10,68%)	1 (0,97%)	15 (14,56%)
Jumlah	34 (33,01%)	62 (60,19%)	7 (6,80%)	103 (100%)

Tabel 3.2, dari 103 pasien terdapat 16 (15,53%) pasien/keluarga pasien kelompok usia remaja akhir yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat olehpetugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dan ada 16 (15,53%) pasien/keluarga pasien

kelompok usia dewasa awal yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat olehpetugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dengan demikian, dilihat dari usia, sebagian besar pasien/keluarga pasien kelompok usia remaja akhir dan dewasa

awal merasa puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Menurut Olson dan Peter (2000), kelompok umur yang berbeda memberikan perilaku yang berbeda. Umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang optimal dan mandiri. Umur berpengaruh terhadap karakteristik biografi individu.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara umur responden terhadap penilaian kualitas produk yang disediakan di apotek instalasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi. Hal

tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu produk akan berkurang. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Ruditya dan Chalidyanto (2015), karena sebagian besar responden ini adalah berusia muda, sehingga responden tidak banyak menuntut kualitas suatu produk.

3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien pulang terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilihat dari tingkat pendidikan dapat dilihat seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3 Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien dilihat dari Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan			Jumlah
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	
Tidak lulus SD sederajat	4 (3,88%)	8 (7,77%)	1 (0,97%)	13 (12,62%)
SD sederajat	6 (5,83%)	16 (15,53%)	1 (0,97%)	23 (22,33%)
SLTP sederajat	4 (3,88%)	13 (12,62%)	0	17 (16,51%)
SLTA sederajat	18 (17,48%)	25 (24,27%)	5 (4,85%)	48 (46,60%)
Perguruan tinggi sederajat	2 (1,94%)	0	0	2 (1,94%)
Jumlah	34 (33,01%)	62 (60,19%)	7 (6,80%)	103 (100%)

Tabel 3.3, dari 103 pasien terdapat 18 (17,48%) pasien/keluarga pasien berpendidikan lulus SLTA sederajat yang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dan ada 25 (24,27%) pasien/keluarga pasien berpendidikan lulus SLTA sederajat yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dengan demikian, dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar pasien/keluarga pasien berpendidikan SLTA sederajat merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dan pasien/keluarga pasien berpendidikan SLTP sederajat dan SD sederajat juga cenderung merasa puas terhadap pelayanan

konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Tingkat pendidikan seseorang sangat berhubungan dengan kualitas kesehatan seseorang yang lebih baik. Tingkat pendidikan seseorang yang lebih tinggi akan cenderung memiliki perilaku hidup yang lebih sehat dibandingkan dengan yang tidak. Menurut Notoatmodjo (2003) pengetahuan merupakan stimulus bagi *health seeking behavior*, yaitu perilaku seseorang dalam mencari pengobatan.

Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang akan suatu hal dan hal tersebut mempengaruhi pula terhadap cara berperilaku seseorang (Ruditya, 2014). Namun pada penelitian ini, tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini karena, rata-rata pasien/keluarga pasien memiliki tingkat pendidikan SLTA sederajat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan dengan penilaian kualitas produk. Kondisi tersebut dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap kesehatannya dan kepercayaan konsumen terhadap produk yang disediakan di apotek instalasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien pulang terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilihat dari jenis pekerjaan dapat dilihat seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.4. Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien dilihat dari Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Tingkat Kepuasan			Jumlah
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	
PNS/ABRI/BUMN	7 (6,80%)	12 (11,65%)	3 (2,91%)	22 (21,36%)
Karyawan swasta	7 (6,80%)	11 (10,68%)	1 (0,97%)	19 (18,45%)
Wirausaha	2 (1,94%)	2 (1,94%)	0 (0%)	4 (3,88%)
Petani	3 (2,91%)	2 (1,94%)	2 (1,94%)	7 (6,80%)
Buruh harian lepas	5 (4,85%)	16 (15,53%)	1 (0,97%)	22 (21,36%)
Tidak bekerja/pesiunan	10 (9,71%)	19 (18,45%)	0 (0%)	29 (28,16%)
Jumlah	34 (33,01%)	62 (60,19%)	7 (6,80%)	103 (100%)

Tabel 4, dari 103 pasien ada 16 (15,53%) pasien/keluarga pasien yang bekerja sebagai buruh harian lepas yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dan ada 19 (18,45%) pasien/keluarga pasien yang tidak bekerja yang mengatakan puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dengan demikian, dilihat dari jenis pekerjaan, sebagian besar pasien/keluarga pasien yang bekerja sebagai PNS/ABRI/BUMN, karyawan swasta, buruh harian lepas dan tidak bekerja merasa puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Menurut Kotler dan Keller (2009), pekerjaan dan keadaan ekonomi suatu keluarga adalah pengaruh besar terhadap perilaku konsumen. Pendapatan adalah segala sesuatu yang diterima baik uang maupun barang baik dari pihak lain maupun dari hasil diri sendiri yang dinilai sesuai dengan harga yang berlaku saat ini.

Namun pada penelitian ini, jenis pekerjaan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil

penelitian Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan penilaian dimensi kualitas produk yang disediakan di apotek instalasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: 60,19 % pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. 66 % pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap keandalan pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. 49,5 % pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap ketanggapan pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. 58,25 % pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap jaminan pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. 48,54 % pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap empati pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. 54,37 %

pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap berwujud atas pelayanan konseling obat oleh petugas Instalasi Farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

REFERENSI

- Aditama, 2002. *Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*, Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal. Farmasi*, Jakarta.
- Anief, M., 2000 *Keprofesian Farmasi Apoteker*, Jurnal Kefarmasian, Jakarta.
- Alfian, 2006, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Askes Keluarga Miskin di Ruang Rawat Inap RSUD Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin Sumatra Selatan, *Tesis*. Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta..
- Anonim. 2009. *Profil RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Departemen Kesehatan Jawa Tengah*.
- Anonim. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.72 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Aryani, F., Husnawati, S. Muharni, M. Liasari, R. Afrianti, 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY*, Vol.12 No. 01 Juli 2015: 101-112.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bahfen, F, 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “*Pharmaceutical Care*”, *Majalah Medisina*, 1(1), 18-20.
- Handayani, R.S., Gitawati Retno, Muktiningsih, S.R., Raharni, 2006, Eksplorasi Pelayanan Informasi yang Dibutuhkan Konsumen Apotek dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif, *Majalah Ilmu Kefarmasian.*, 3(1), 38-46.
- Hidayana, V. dan M. Susilawati, 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *SCIENTIA*, Vol. 6 No. 1, Februari 2016: 59-65.
- Irawan, H., 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2-3. Gramedia. Jakarta.
- Juwaheer, T.D., 2009, Relationship and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image; An Empirical Study, *The Service Industries Journal*, Vol. 29, No. 2, February, pp. 111-125.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Prehallindo, Jakarta.
- Masud, Sa'id, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averroes Press, Malang.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, S.A. dan M.R. Khoiriwati, 2014. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

- Rumah Sakit Militer Cimahi, *Farmaka*, Volume 15 Nomor 3, 2014: 32-38.
- Ruditya, A. N dan D. Chalidyanto, 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015: 108-117.
- Singarimbun, M. dan S. Effendi (ed.), 1995. *Metode Penelitian Survei*. Cet. Kedua. LP3ES. Jakarta.
- Siregar, C. J.P. dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Klinik : Teori dan Penerapan*, 30-38, ECG, Jakarta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. dan D. Anastasia, 2001. *Total Quality Manajement*, Bayu Media Publising, Malang.
- Tumiwa, N.N.G., Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri Di Instalasi Rawat Inap Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi*, UNSRAT Vol. 3 No. 3 Agustus

