TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) DI APOTEK "X" KOTA BENGKULU

Level of Patient Satisfaction with Communication, Information, and Education (CIE) Services at The "X" Pharmacy Bengkulu City

Setya Enti Rikomah[1], Devi Novia[1], Leny Febrianti[1]
[1]**Program Studi D3 Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu**
***Email*: setyaentirikomah@gmail.com**

ARTICLE HISTORY
Received [11 Juni 2021]
Revised [10 Januari 2022]
Accepted [11 Mei 2022]

KATA KUNCI:
customers statifaction index, kepuasan, komunikasi, informasi dan edukasi

KEYWORDS:
communication, information and education, customers satisfaction index, satisfaction

ABSTRACT
Pelayanan yang bermutu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang mencangkup lima dimensi yaitu reability (kehadalan), responsivennes (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan tangible (berwujud). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Urgensi penelitian ini masyarakat mendapatkan pelayanan KIE obat yang didapat secara menyeluruh sehingga tercapainya pengobatan yang rasional. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan teknik non probability sampling menggunakan data prospektif yang ada saat penelitian. Populasi yang digunakan yaitu seluruh masyarakat yang berobat ke Apotek "X" Kota Bengkulu. Sampel yang digunakan yaitu masyarakat berobat ke Apotek "X" Kota Bengkulu yang memenuhi syarat inklusi sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan metode Costomers Satifaction Index (CSI). Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE dari dimensi reability sebesar 76,13%, responsiveness sebesar 77,65%, dimensi assurance sebesar 79,23%, dimensi emphaty sebesar 78,68%, dan dimensi tangible sebesar 79,39%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Bengkulu tergolong puas sebesar 81,73%. Saran agar dapat dilakukan penelitian tingkat kepuasan pelayanan KIE di Apotek menggunakan teknik analisis data yang berbeda.

ABSTRACT
Quality services affect the level of patient satisfaction which includes five dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) and tangible (tangible). This study aimed to determine the level of patient satisfaction with communication, information and education (CIE) services. The urgency of research in the community wass to obtain comprehensive drug CIE services so that rational treatment can be achieved. This study was an observational study with a non-probability sampling technique using prospective data available at the time of the study. The population used was all people who seek treatment at the "X" Pharmacy Bengkulu City. The sample used was the community for treatment at the 'X" Pharmacy that meets the inclusion requirements of 100 people. The data analysis technique used the Customers Satiaction Index (CSI) method. The results showed that the level of patient satisfaction with CIE services from the reliability dimension was 76.13%, responsiveness was 77.65%, assurance dimension was 79.23%, empathy dimension was 78.68%, and tangible dimension was 79.39%.. Overall, patient satisfaction with CIE services at Bengkulu pharmacies was classified as satisfied at 81.73%. Suggestions for research on the level of satisfaction of CIE services in pharmacies using different data analysis techniques.

Pendahuluan

Kepuasan pasien menjadi prioritas utama dalam pelayanan yang diberikan tenaga kefarmasian di sarana pelayanan kefarmasian. Kepuasan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan tenaga kefarmasian mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan obat. Rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dapat mempengaruhi efek terapi yang ingin dicapai (Siswa, 2019). Lima dimensi pelayanan yang diukur tingkat kepuasan tertinggi di Apotek Kecamatan Sukarame adalah dimensi *empathy* (pemberian infromasi obat) dengan persentase kepuasan 87,83% dari total pasien, dimensi kepuasan terendah yaitu pada dimensi *reliability* (keandalan pelayanan) dengan persentase 83,16% (Akhmad et al., 2019).

Pada umumnya pasien mendapatkan obat yang diinginkan tanpa mengetahui efek samping yang mungkin dapat ditimbulkan dalam penggunaan obat. Umumnya pasien mendapatkan obat lebih dari satu jenis obat sehingga memungkinkan adanya efek samping atau interaksi obat yang ditimbulkan dari penggunaan obat bersama. Sarana pelayanan kefarmasian terutama Apotek sering didatangi pasien untuk melakukan swamedikasi untuk mengobati penyakit dirinya sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang maksimal terutama dalam pelayanan KIE terhadap obat yang diterima. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien secara keseluruhan dapat diukur menggunkan *Customer Statifaction Index* (CSI). Untuk menciptakan nilai kepuasan bagi pasien dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yag menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu *reability* (kehadalan), *responsivennes* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (berwujud) (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Berdasarkan survey awal tenaga kefarmasian, Apotek belum seutuhnya memberikan pelayanan KIE yang jelas, akurat dan *update* kepada pasien karena belum adanya dokumen administrasi yang lengkap dan jelas meliputi data obat, nama pasien, umur pasien, lembar konsultasi obat. Sehingga memaksimalkan pelayanan KIE. Apotek "X" masih menyelenggarakan pelayanan KIE bagi pasien yang membawa resep. Belum mencangkup ke semua pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek.

Kepuasan pasien merupakan sebuah sikap yang subyektif yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sikap itu akan menjadi sebuah sikap yang positif jika harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan yang ia harapkan namun begitu pula sebaliknya jika tidak sesuai maka akan terjadi ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang sudah diberikan. Dalam hal ini jika terjadi sikap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah didapatkan maka akan terjadinya penurunan jumlah pasien sehingga perlu adanya perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan (Pohan, 2006).

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang pelayanan kefarmasian telah terjadi pergeseran pelayanan kefarmasian mulai berubah orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*). Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih dibawah standar. Menurut Kuncahyo (2004), apoteker yang seharusnya memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat ternyata masih belum dilaksanakan dengan baik.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat

kepuasan pasien secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari item-item jasa yang diukur (Syukri, 2014). CSI juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala (Widodo & Sutopo, 2018).

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek "X" Kota Bengkulu pada bulan Februari-April 2020. Populasi di Apotek "X" sebanyak 3.735 orang, sehingga dilakukan inklusi dan eksklusi dan didapatkan sebanyak 100 responden selama melakukan penelitian. Data yang diambil meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Kriteria inklusi yang digunakan yaitu semua pasien yang menebus obat dan mendapatkan KIE, baik obat resep maupun swamedikasi, bersedia menjadi responden dan yang berumur > 20 dan < 35 tahun. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak menebus obat, dikarenakan obat yang dimaksud tidak tersedia atau kosong, dan pasien yang tidak memiliki waktu.

Kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian diuji validitas dan reabilitasnya. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuesioner paling sedikit 30 orang untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.

Uji reliabilitas dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *Cronbach's Alpha.* Suatu variabel dikatakan *reliable* jika uji statistik SPSS memberi nilai > 0,60.

Data primer yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuisioner yang diberikan kepada responden yang menebus obat di Apotek "X" Kota Bengkulu baik dengan menggunakan resep dan swamedikasi.

Setelah semua data terkumpul, kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan persen. Pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan tahapan *editing, cleaning, tabulating, processing data*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan CSI.

Hasil Penelitian

Hasil uji validasi kuesioner dengan jumlah pertanyaan 23 pada 30 responden didapatkan hasil r hitung lebih besar dari r tabel 0,361 sehingga kuesioner dinyatakan valid dengan tingkat signifikasi 0,05% .

Tabel 1.
Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) Dimensi *Reability*

No.	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	*Weghted Factor (WF)*	*Wighted Score (WS)*
1	3,81	14,02	53,39
2	3,84	14,13	54,24
3	3,90	14,35	55,97
4	4,03	14,84	59,80
5	3,74	13,76	51,43
6	4,00	14,73	58,91
7	3,85	14,17	54,53
Weghted Total (WT)			388,26
CSI			77,65%

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha ≥ didapatkan hasil 0,91 artinya > 0,6 yang telah ditetapkan maka dikatakan kuesioner *reliable*.

Tabel 2.
Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) Dimensi *Responsiveness*

No.	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	*Weghted Factor (WF)*	*Wighted Score (WS)*
1	3,68	32,21	118,44
2	3,89	34,07	132,50
3	3,85	33,72	129,76
Weghted Total (WT)			380,69
CSI			76,13%

Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) dengan dimensi *responsiveness* di dapatkan hasil nilai *Weghted Total* (WT) sebesar 380,69 dan CSI sebesar 76,13%.

Tabel 3.
Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) Dimensi *Assurance*

No.	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	*Weghted Factor (WF)*	*Wighted Score (WS)*
1	3,87	24,43	94,50
2	3,87	24,43	94,50
3	4,07	25,70	104,62
4	4,03	25,45	102,56
Weghted Total (WT)			396,17
CSI			79,23%

Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) dengan dimensi *assurance* didapatkan hasil nilai *Weghted Total* (WT) sebesar 396,17 dan CSI sebesar 79,23%.

Tabel 4.
Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) Dimensi *Emphaty*

No.	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	*Weghted Factor (WF)*	*Wighted Score (WS)*
1	4,04	20,54	83,01
2	3,91	19,88	77,70
3	3,95	20,08	79,31
4	3,84	19,52	74,91
5	3,93	19,98	78,51
Weghted Total (WT)			393,44
CSI			78,68%

Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) dengan dimensi *emphaty* didapatkan hasil nilai *Weghted Total* (WT) sebesar 393,44 dan CSI sebesar 78,68%.

Tabel 5.
Hasil *Customers Statisfaction Index* (CSI) Dimensi *Tangible*

No	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	*Weghted Factor (WF)*	*Wighted Score (WS)*
1	3,98	25,08	99,81
2	4,13	26,03	107,56
3	3,88	24,44	94,81
4	3,88	24,44	94,81
Weghted Total (WT)			396,99
CSI			79,39%

Hasil *Customers Statisfaction Index (*CSI) dengan dimensi *tangible* didapatkan hasil nilai *Weghted Total* (WT) sebesar 396,99 dan CSI sebesar 79,39%.

Tabel 6.
Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	41	41,0
Perempuan	59	59,0
Total	100	100,0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di Apotek berdasarkan jenis kelamin didapatkan laki-laki sebesar 41,0%, dan perempuan sebesar 59,0%.

Tabel 7.
Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	26	26,0
S1	47	47,0
S2	27	27,0
Total	100	100,0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di Apotek berdasarkan pendidikan didapatkan SMA sebesar sebesar 26,0%, S1 sebesar 47,0%, dan S2 sebesar 27,0% .

Tabel 8.
Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
IRT	10	10,0
Buruh	15	15,0
Swasta	20	20,0
PNS	55	55,0
Total	100	100,0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di Apotek berdasarkan pekerjaan didapatkan IRT sebesar sebesar 10,0%, buruh sebesar 15,0%, dan swasta sebesar 20,0%, dan PNS sebesar 55,0%.

Tabel 9.
Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
Remaja Akhir (20-25 Tahun)	12	12,0
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	88	88,0
Total	100	100,0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di Apotek berdasarkan umur didapatkan remaja akhir (20-25 tahun) sebesar sebesar 12,0%, dewasa awal (26-35 tahun) sebesar 88,0%.

Pembahasan

Pada penelitian dengan dimensi *reability* (kehandalan) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek "X" didapatkan hasil CSI sebesar 77,65%. Berarti tingkat kepuasan responden di Apotek "X" dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan tingkat kepuasan secara *reability* (kehandalan) pernyataan puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek sesuai dengan setiap poin yang ada di kuesioner seperti pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya menyatakan puas (Tjiptono & Chandra, 2011).

Pada penelitian dengan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek "X" didapatkan hasil CSI sebesar 76,13%. Berarti tingkat kepuasan di Apotek "X" dinyatakan puas. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya peryantaan puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek sesuai dengan setiap poin yang ada di kuesioner seperti tingkat kepuasan secara *responsiveness* (ketanggapan) bahwa sebagian besar pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membatu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas ketika di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas menyatakan puas (Prihandiwati et al., 2018).

Pada penelitian ini dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek "X" didapatkan hasil CSI sebesar 78,68%. Artinya tingkat kepuasan di Apotek 'X" dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya pernyataan puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek sesuai dengan setiap poin yang ada di kuesioner seperti tingkat kepuasan secara *assurance* (jaminan) bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan meyatakan puas (Tjiptono & Chandra, 2011).

Pada penelitian ini dimensi *emphaty* (empati) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek "X" didapatkan hasil CSI sebesar 78,68%. Berarti tingkat kepuasan di Apotek "X" dinyatakan puas. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya peryantaan puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek sesuai dengan setiap poin yang ada di kuesioner seperti tingkat kepuasan secara *emphaty* (empati) bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salamdan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Yogyakarta menyatakan puas (Siswa, 2019).

Pada penelitian ini dimensi *Tangible* (Berwuud) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek "X" didapatkan hasil CSI sebesar 79,39%. Berarti tingkat kepuasan di Apotek "X" dinyatakan puas. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya peryantaan puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek sesuai dengan setiap poin yang ada di

kuesioner seperti Tingkat kepuasan secara tangible bahwa mayoritas pasien puas terhadap dimensi *tangible* (berwujud) di puskesmas Kretek Bantul menyatakan puas (Tjiptono & Chandra, 2011).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan data sosiodemografi yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan secara umum diolah program statistik SPSS 16. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang menjawab kuesioner dengan persentase kepuasan dengan tingkat yang paling tinggi jumlah persentasenya yaitu terdapat pada perempuan dengan sebanyak 59,0% dengan jumlah 59 orang dari 100 responden sedangkan Laki-laki 41,0% dari 100 responden. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan kalau perempuan cenderung ingin lebih tau dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan memiliki rasa peduli yang sangat besar terhadap dirinya sendiri dan keluarganya (Supranto, 2006).

Pada penelitian ini karakteristik responden yang banyak berpartisipasi sebagian besar berpendidikan S1 Didapatkan hasil penelitian bahwa pada pengelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan yang paling baik menjawab yaitu pada tingkat pendidikan S1 dengan persentase 47,0%, tingkat pendidikan S2 dengan persentase 27,0%, dan tingkat pendidikan SMA dengan persentase 26,0% .Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan kalau tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Pada penelitian ini berdasarkan tingkat Pekerjaan didapatkan hasil bahwa responden yang bekerja PNS memiliki tingkat kepuasan paling baik yaitu sebanyak 55 orang (55,0%) dari 100 orang, yang bekerja sebagai Swasta sebanyak 20 orang (20,0%) dari buruh sebanyak 15 orang (15,0%), ibu rumah tangga sebanyak 10 orang. Hasil dari penelitian ini ternyata pekerjaan tidak mempengaruhi pengetahuan seseorang, hal ini mungkin dikarenakan jumlah responden. Pada penelitian sebelumnya juga mengatakan bahwa pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan, karena kurangnya informasi dan sedikitnya penyuluhan akepada masyarakat (Damayanti, Yanti, & Amrullah, 2019).

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien tentang KIE di Apotek "X" berdasarkan data sosiodemografi umur didapat tingkat pengetahuan paling tinggi pada umur 26-35 tahun dengan persentase 88,0%, dan kepuasan pasien pada umur 20-35 tahun dengan persentase 11,0%. Hasil dari penelitian ini ternyata semakin tinggi umur seseorang, maka semakin tinggi pula pengetahuan yang dimilikinya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bahwa umur sangat berpengaruh terhadap kualitas pengetahuan seorang individu. Umur yang semakin dewasa akan lebih mudah memberikan tanggapan yang diperoleh baik melalui pendidikan maupun pengalaman lainnya (Fonda, Lampus, & Wowor, 2014).

Faktor umur merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tindakan untuk mencari kepuasan pasien.Sebagai gambaran asumsi bahwa semakin bertambah umur seseorang maka akan bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga akan mempengaruhi sikap dan perilakunya di dalam memilih pengobatan, perbedaan antara hasil penelitian ini dengan gambaran tersebut dan beberapa teori serta studi yang telah dilakukan dapat dikatakan berbeda dalam hal substansi serta kondisi yang dialami oleh responden.

Kesimpulan

Tingkat kepuasan responden terhadap KIE di Apotek "X" menggunakan analisis CSI dapat dinyatakan responden dalam kategori puas dengan hasil dimensi *realibility* 77,65%, dimensi *responsibility* 76,13%, dimensi *assurance* 78,68%, dan dimensi *tangible* 79,39%.

Daftar Pustaka

Akhmad, A. D., Dirga, & Mukaromah K., S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019).

Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1) : 86-07. Diunduh dari : http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/farmasi/article/view/1547/1154.

Damayanti, T., Yanti, S., & Amrullah, H. (2019). Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Antibiotik di Puskesmas Beringin Raya Kota Bengkulu, *Jurnal Ilmiah Farmacy*, 6(1):191-196. Diunduh dari : https://jurnal.stikesalfatah.ac.id/index.php/jiphar/article/view/24.

Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Depkes RI.

Fonda, P., Lampus, B. S., Wowor, V. N. S. (2014). Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Pemakaian Gigi Tiruan di Kecamatan Tondano Barat. *Jurnal e-GIGI*, 2(2). Diunduh dari : https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/egigi/article/view/5831/5364.

Husna, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2) : 103-111.

Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50. Jakarta.

Kuncahyo, I. (2004). *Dilema Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian*. Diunduh dari : http//www.suarapembaruan.com/News/2004/04/29/ Editor/edi04/htm.

Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal of Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2) : 63-68.

Sinala, S. Salim, H., & Ardilla, N. R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasiean Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Barakan Kecamatan Barakan Kabupaten Enrenkang. *Jurnal Media Farmasi*, XIV(1) : 45-52. Diunduh dari : https://core.ac.uk/download/pdf/236406123.pdf.

Siswa, T. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep Oleh Tenaga Kefarmasian*. Karya Tulis Imiah. Madiun : Universitas Katolik Widya Mandala.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Widodo, S. M. & Sutopo, P. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada e-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.