

---

## KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI APOTEK ZAFF FARMA GRESIK

**Enni Novrianti, Anindi Lupita Nasyanka, Norainny Yunitasari\***

Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Proklamasi No.54 Trate Gresik Jawa Timur Indonesia 61111

\*Email: yunitasari060688@umg.ac.id

### Abstrak

*Pelayanan farmasi klinik adalah salah satu pelayanan kefarmasian yang ada di suatu apotek, dimana dalam pelayanan ini terjadi interaksi langsung antara apoteker/tenaga teknis kefarmasian dengan pasien. Pelayanan kefarmasian dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan puas atas pelayanan kefarmasian yang diterima dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Zaff Farma selama pandemi COVID-19, maka perlu dilakukan evaluasi dengan melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19 di Apotek Zaff Farma Gresik. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan analisis data bersifat deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin dan diperoleh 93 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Zaff Farma Gresik selama pandemi COVID-19 dapat diklasifikasikan sangat puas berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien (bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, dan kehandalan).*

**Kata kunci:** *Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Kehandalan.*

### PENDAHULUAN

*COVID-19 (Coronavirus Disease 2019)* adalah penyakit menular yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. *COVID-19* disebabkan oleh *SARS-CoV-2* (*Servere Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*) dengan gejala demam diatas 38°C, batuk, dan sesak nafas. (Menkes RI, 2020). Kondisi ini menjadikan peningkatan kunjungan konsumen ke apotek saat pandemi *COVID-19*. Oleh karena itu, dibutuhkan peran penting tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian di apotek.

Pelayanan kefarmasian dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan puas atas pelayanan kefarmasian yang diterima. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dapat menggunakan survei kepuasan konsumen dengan pengisian kuesioner. Dalam pengukuran kepuasan konsumen terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *realiblity* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) yang digunakan sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner kepuasan konsumen di apotek (Fristiohady dkk., 2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen (Bertawati, 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan, ada beberapa aspek yang memungkinkan mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Zaff Farma Gresik. Aspek yang pertama terkait ketersediaan obat, seperti : OOT, psikotropika, dan narkotika. Aspek lainnya, yaitu belum adanya layanan obat online di apotek ini. Aspek selanjutnya adalah kondisi ruang tunggu yang relatif kurang nyaman, yaitu hanya tersedia 1 kipas angin dan 4 kursi tunggu. Berdasarkan studi pendahuluan ini penting sekali dilakukan suatu penelitian terkait kepuasan pasien di Apotek Zaff Farma Gresik. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui profil kepuasan dari Apotek Zaff Farma selama pandemi COVID-19.

### METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan metode survei dengan analisa data secara *deskriptif kuantitatif*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen (kuesioner) dibuat sendiri oleh peneliti, dimana sudah melewati uji validitas dan disimpulkan semua indikator dinyatakan

valid semua. Selain itu, juga melewati uji reliabilitas, dimana dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan hasil uji reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach* >0,6 yaitu 0,94.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021-Juli 2022. Pengambilan data di Apotek Zaff Farma yang berada di Jl. KH. Syafi'i No. 7D Gresik. Populasi memiliki makna yaitu seseorang yang menjadi subjek penelitian atau yang karakteristiknya hendak diteliti (Roflin dkk., 2021). Di dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma Gresik. Sampel merupakan bagian dari populasi, artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya (Roflin dkk., 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dan besar sampel dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus *Slovin* berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Ket :

- n = Ukuran Sampel.
- N = Ukuran Populasi (rata-rata perbulan jumlah kunjungan konsumen pada bulan November 2021-Januari 2022).
- e = Batas toleransi kesalahan pada penelitian 10% (0,1).

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari catatan jumlah kunjungan harian pada bulan November 2021-Januari 2022 di Apotek Zaff Farma, menunjukkan bahwa rata-rata per bulan kunjungan konsumen sebanyak 1.407 orang, maka diperoleh sampel sebanyak 93 orang.

Menurut Puspita (2018), ada beberapa tahapan dalam proses pengolahan data setelah data terkumpulkan. Adapun tahapan proses pengolahan data diantaranya adalah: tahap *editing* (proses pemeriksaan data), tahap *coding* (proses pemberian kode), tahap *scoring* (proses pemberian skor atau nilai), dan tahap *tabulasi* (proses penyusunan data).

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

**Tabel 1. Kriteria interpretasi skor dalam pengukuran tingkat kepuasan**

Presentase	Keterangan
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40 %	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: (Setyoningrum, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data karakteristik responden

Data responden ini dapat mempengaruhi kemampuan dalam berpendapat dan menyampaikan inspirasi saat pengisian kuesioner. Adapun data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan.

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Percentase (%)
Pria	38,7
Wanita	61,3

Berdasarkan **Tabel 2.** bahwa mayoritas konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma adalah wanita (61,3%). Pengobatan sendiri atau biasa dikenal dengan istilah *self-medication* adalah usaha yang paling banyak dilakukan oleh seorang ibu untuk menunjang

---

kesehatan keluarganya (Permatananda dkk., 2020). Selama penelitian, wanita lebih banyak yang bersedia menjadi responden dalam survei kepuasan.

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan umur**

Rentang Usia	Percentase (%)
17-25 Tahun	6,5
26-35 Tahun	19,4
36-45 Tahun	43
46-55 Tahun	16,1
56-65 Tahun	10,8
>65 Tahun	4,3

Berdasarkan **Tabel 3.** bahwa konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma paling banyak berumur 36-45 tahun (43%). Semakin bertambahnya umur pasien, maka akan berpengaruh terhadap kesehatannya dan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan (Isabella, 2020). Dari kategori penggolongan umur responden berdasarkan Depkes RI (2009) dalam Amin & Juniati (2017) bahwa umur 36-45 tahun termasuk kategori masa dewasa akhir yang merupakan bagian dari usia produktif atau usia kerja yaitu 17-67 tahun.

**Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Percentase (%)
Tidak bekerja/Rumah tangga	21,5
Pegawai Swasta	34,4
Pegawai Negri/ABRI/Pensiunan	12,9
Wiraswasta/Buruh	24,7
Pelajar/Mahasiswa	5,5
Tidak bekerja/Rumah tangga	21,5

Berdasarkan **Tabel 4.** bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak menebus obat di Apotek Zaff Farma adalah pegawai swasta (34,4%). Kelompok bekerja lebih rentan terhadap penyakit karena tidak memperhatikan pola hidup sehat (Juwita dkk., 2019). Konsumen di apotek Zaff Farma mayoritas karyawan mie sedap yang menebus obat saat pulang bekerja. Hal ini dikarenakan lokasi apotek Zaff Farma merupakan jalan lintas manyar menuju tenger, serta masih beroperasi sampai jam 23.00 WIB.

**Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Percentase (%)
SD/Sederajat	0
SMP/Sederajat	1,1
SMA/Sederajat	57
Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)	41,9

Berdasarkan **Tabel 5.** bahwa responden yang paling banyak menebus obat di Apotek Zaff Farma adalah lulusan SMA/Sederajat (57%). Pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, sehingga masyarakat dengan pendidikan tinggi mayoritas bersifat kritis (Isabella, 2020). Hasil Penelitian ini dapat dikaitkan dengan konsumen di apotek Zaff farma adalah karyawan mie sedap yang mayoritas lulusan SMA.

## 2. Data Khusus (Tingkat Kepuasan Konsumen)

### a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini merupakan respon konsumen terhadap keberadaan bukti fisik yang disediakan oleh apotek. Indikator *tangible* meliputi kebersihan lingkungan apotek, petugas menggunakan *APD* (masker, *handscoot* atau *face shield*), tersedianya tempat mencuci tangan

atau *handsanitizer* sebelum masuk ke apotek, kerapian penampilan petugas apotek, pelayanan obat *online*, serta kenyamanan ruang tunggu obat (Fristiohady dkk., 2020).

**Tabel 6. Dimensi bukti fisik (*tangible*)**

Pernyataan	Percentase (%)
Apotek terlihat bersih dan rapi.	81,7
Petugas apotek menggunakan APD (masker, <i>handscoot</i> atau <i>face shield</i> ).	87,5
Tersedia tempat cuci tangan atau <i>hand sanitizer</i> sebelum masuk ke apotek.	87,7
Kenyamanan ruang tunggu obat.	80,0

Berdasarkan **Tabel 6**, diperoleh persentase terendah pada pernyataan ke 4 (80%). Dari kondisi apotek Zaff Farma terlihat kurang luas (6x6 m), terdapat 4 kursi tunggu, dan 1 kipas angin, sehingga banyak konsumen yang kurang nyaman saat menebus obat. Ruang tunggu seharusnya memiliki tempat duduk dengan lingkungan yang bersih dan fasilitas penunjang seperti ventilasi, kipas angin, TV dan koran sehingga konsumen merasa nyaman saat menebus obat (Badriya, 2021).

**b. Dimensi Kehandalan (*Reability*)**

Pada dimensi ini akan diketahui gambaran terkait kemampuan apotek dalam melaksanakan pelayanan yang dapat diandalkan dan terpercaya. Indikator *realibility* meliputi pelayanan obat yang mudah, obat yang selalu tersedia dalam apotek, penyerahan obat selalu sesuai nomor antrian, mutu kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik (Fristiohady dkk., 2020).

**Tabel 7. Dimensi kehandalan (*reability*)**

Pernyataan	Percentase (%)
Obat yang saya cari selalu tersedia di apotek.	75,9
Pelayanan obat atau resep yang mudah, yaitu sesuai antrian kunjungan.	89,9
Petugas apotek memberikan obat dengan mutu kemasan yang baik.	91,0
Petugas apotek melakukan <i>personal selling</i> atau penawaran tambahan vitamin untuk daya tahan tubuh pada era pandemi <i>COVID-19</i> (misalnya, tambahan vitamin C).	87,5

Berdasarkan **Tabel 7**, diperoleh persentase terendah pada pernyataan ke 1 (75,9%). Dari kondisi apotek Zaff Farma memang terlihat masih banyak jenis obat yang belum tersedia diantaranya obat golongan OOT, prekursor, psikotropika dan narkotika. Karena permintaan obat *COVID-19* lebih banyak, sehingga masih beberapa obat yang belum tersedia diapotek Zaff Farma. Tidak tersedianya suatu obat dapat menghambat pelayanan kefarmasian karena petugas harus menolak konsumen (Yusriani dkk., 2020).

**c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsivines*)**

Dalam dimensi ini akan diketahui respon konsumen terhadap kesediaan para petugas apotek dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara tanggap. Indikator *responsiveness* meliputi petugas apotek segera menyiapkan obat ketika ada konsumen, petugas apotek segera memberikan informasi obat terkait cara pakai, dosis pemakaian dan efek samping obat serta petugas apotek tanggap jika ada keluhan pasien (Fristiohady dkk., 2020).

**Tabel 8. Dimensi daya tanggap (*responsiviness*)**

Pernyataan	Percentase (%)
Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika ada konsumen.	91,6
Petugas apotek segera memberikan informasi obat terkait nama obat, kekuatan obat, dosis dan efek samping obat.	91,2
Petugas apotek menjawab dengan tanggap saat melayani keluhan konsumen.	91,4

---

Petugas apotek segera memberikan edukasi kepada konsumen yang tidak menggunakan masker atau mencuci tangan sebelum masuk ke apotek.	87,7
---	------

---

Berdasarkan **Tabel 8.** diperoleh persentase terendah pada pernyataan ke 4 (87,7%). Dari kondisi apotek Zaff Farma saat ramai konsumen petugas apotek tidak memberikan edukasi penggunaan masker atau mencuci tangan, sehingga masih banyak konsumen yang tidak menggunakan masker saat menebus obat. Salah satu cara memutus rantai penyebaran *COVID-19* yaitu dengan menggunakan masker ketika beraktivitas di luar rumah (Rohim & Wicaksono, 2021).

**d. Dimensi Jaminan (Assurance)**

Pada dimensi ini akan diketahui tingkat keyakinan dan kepercayaan seorang pasien saat membeli obat terhadap pengetahuan dan kesopanan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Indikator *assurance* meliputi penampilan dan pengetahuan petugas apotek menyakinkan, petugas apotek menyiapkan obat benar dan teliti, petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat, dan obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik (Fristiohady dkk., 2020).

**Tabel 9. Dimensi jaminan (assurance)**

Pernyataan	Percentase (%)
Petugas apotek mencocokan kembali obat yang dibeli konsumen dengan obat yang diberikan.	91,6
Obat yang dibeli asli dan informasi obat yang akurat.	91,4
Petugas apotek memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham.	91,4
Petugas apotek memastikan konsumen untuk tetap menjaga jarak saat antri dalam pembelian obat.	87,5

Berdasarkan **Tabel 9.** diperoleh persentase terendah pada pernyataan ke 4 (87,5%). Dari kondisi apotek Zaff Farma saat ramai konsumen petugas apotek tidak memastikan antrian konsumen, sehingga masih banyak konsumen berkerumun saat menebus obat. Adanya peraturan menjaga jarak selama pandemi *COVID-19* membuat antrian semakin panjang dan waktu tunggu semakin lama (Melizsa dkk., 2021).

**e. Dimensi Empati (Emphaty)**

Dimensi ini merupakan tanggapan petugas apotek terhadap konsumen dalam membeli obat. Indikator *emphaty* meliputi petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar, memberikan perhatian kepada pasien serta memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan (Fristiohady dkk., 2020).

**Tabel 10. Dimensi empati (emphaty)**

Pernyataan	Percentase (%)
TTK memberikan pelayanan dengan cara yang sopan dan ramah.	92,0
TTK memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen, yaitu mengingatkan pentingnya istirahat dan konsumsi vitamin di era pandemi <i>COVID-19</i> ini.	90,1
TTK dengan senang hati menerima setiap pertanyaan konsumen.	91,4
TTK memberikan informasi obat dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti konsumen.	91,6

Berdasarkan **Tabel 10.** diperoleh persentase terendah pada pernyataan ke 2 (90,1%). Dari kondisi apotek Zaff Farma memang terlihat masih banyak konsumen yang kurang mendapatkan perhatian yang sama saat kondisi apotek sedang ramai konsumen. Berdasarkan Peraturan

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 menyatakan bahwa petugas kefarmasian harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen. (Menkes RI, 2016).

**Tabel 11. Tingkat kepuasan konsumen**

Dimensi	Rata-rata (%)
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	84,2
Kehandalan ( <i>realibility</i> )	86,1
Daya tanggap ( <i>responsiviness</i> )	90,5
Jaminan ( <i>assurance</i> )	90,5
Jumlah rata-rata	88,5

Berdasarkan **Tabel 11.** bahwa rata-rata kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma tiap dimensi adalah sangat puas (88,5%). Namun, masih ada dimensi yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*realibility*). Hal ini disebabkan masih ada beberapa penilaian konsumen yang kurang puas, yaitu terkait kenyamanan ruang tunggu obat dan masih ada golongan obat yang belum tersedia di Apotek Zaff Fama.

## KESIMPULAN

Profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma berdasarkan kelima dimensi dapat dikategorikan sangat puas (88,5%). Namun, masih ada dimensi yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan menambah dan merawat fasilitas apotek, dan dimensi kehandalan (*realibility*) dengan melengkapi beberapa golongan obat yang belum tersedia di Apotek Zaff Farma.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badriya, Lailatul. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Bertawati. 2013. 352), Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwertha Kota Tegal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 2, No. 2.
- Departemen kesehatan Republik Indonesia. 2009. Tentang Kategori Umur. Jakarta cit Amin, M. A., & Juniati, D. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi. Jurnal Ilmiah Matematika. Vol. 2, No.6, hlm. 1-10.
- Fristiohady, A., La, O. M., Fitrawan., Yusniati, D. P., Sunandar, I., Ruslin., Mentarry, B., & Nurwati, R. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode SERVQUAL. Jurnal Surya Medika (JSM). Vol.6, No.1, hlm. 6-12.
- Isabella, N. A. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Az-Zahra Lebaksum. Laporan Karya Tulis Ilmiah. Fakultas Farmasi. Politeknik Harapan Bersama. Tegal.
- Juwita, D. A., Helmi, A. & Jaka, P. 2019. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. Jurnal Farmasi Higea. Vol.11, NO.1, hlm. 32-40.
- Melizsa., Fadly, P.J., & al, K. 2021. Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Roxy Sawangan Pada Pandemi Covid-19. PHRASE (Pharmaceutical Science). Vol.1, No.1, hlm. 99-112.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). Jakarta.
- Permatananda, P. A. N. K., Aryastuti, A. A. S. A., & Cahyawati, P. N. 2020. Gerakan Keluarga Sadar Obat pada Kelompok Darma Wanita dengan Pendekatan Belajar Aktif. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement). Vol.6, No.1, hlm. 56-62.

- 
- Puspita, H. W. 2018. Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Dasar (Komunikasi Dan Bermain/Rekreasi) Berdasarkan Virginia Henderson Terhadap Tingkat Depresi Pada Penderita Kusta. Skripsi. Fakultas Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insancendikia Husada. Bojonegoro.
- Roflin, E., Iche, A.L., & Pariyana. 2021. Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. Cetakan I. 1-156. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management (NEM).
- ohim, A. & Wicaksono, A.P. 2021. Edukasi Pemakaian Masker Sebagai Upaya Penegakan Protokol Kesehatan Di Era Pandemi Covid -19 Pada Masyarakat Kampung Kebonso Rt 02 Rw 02, Pulisen, Boyolali. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora. Vol.2, No.9, hlm. 58-63.
- Setyoningrum, N. R. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC). Vol.4, No.1, hlm. 2548-6861.
- Yusriani., Surahtini., & Indar, A. 2021. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat DR Wahidin Sudirohusodo. Jurnal Kesehatan Yamasi Makassar. Vol.5, No.1, hlm. 79-88.