

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SUKMAJAYA DEPOK

¹Nurwulan Adi Ismaya, ²Nur Hasanah, ³Fenita Purnama Sari Indah,
⁴Lela Kania Rahsa Puji, ⁵Tri Okta Ratnaningtyas, ⁶Khairunissa Anwar

^{1,2,6}Program Studi D3 Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
^{3,4,5}Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
E-mail: nurwulanadiismaya@wdh.ac.id

ABSTRACT

Good Pharmacy service activities are those that are directly involved in drug therapy, are safe, effective, and have no problems with drug use, and are of good quality if accompanied by the presence of good Pharmacy experts, adequate and standard pharmaceutical supply management. The purpose of this research is to determine the quality of Pharmacy services in terms of community satisfaction. This is a quantitative research design with univariate data analysis. The population of this study was 229 respondents, the same as the sample. The instruments used in this study were questionnaires. According to the findings of this study, the majority of visitors to the health center were females aged 26 to 35. Result show the reliability dimension is in the "quite satisfied" category (49.8%), the responsiveness dimension is in the "quite satisfied" category (51.1%), the assurance and empathy dimensions are in the "quite satisfied" category (52.0%), and the physical evidence dimension is in the "quite satisfied" category (48.5). This is because the pharmacy staff has worked well and in accordance with the SOP, but there are a few things that the Puskesmas management needs to improve, such as adding more seats and expanding the waiting room. Based on these findings, it is possible to conclude that pharmacy services at UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok are generally satisfied.

Keywords : *Pharmaceutical Services, Quality Pharmaceutical Services*

ABSTRAK

Kegiatan pelayanan Farmasi yang bagus adalah yang terlibat langsung dalam terapi obat, aman, efektif, dan tidak ada masalah dalam penggunaan obat, serta berkualitas jika disertai dengan keberadaan tenaga ahli Farmasi yang baik, pengelolaan perbekalan Farmasi yang memadai serta sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Farmasi ditinjau dari aspek kepuasan masyarakat. Desain penelitian ini adalah kuantitatif, analisa data secara univariat. Populasi penelitian ini adalah 229 responden sama dengan sampel. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Hasil penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas terbanyak yaitu rentang usia 26-35 tahun dengan jenis kelamin wanita. Hasil analisa data menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan berada pada kategori "cukup puas" (49,8%), pada dimensi ketanggapan berada pada kategori "cukup puas" (51,1%), pada dimensi jaminan dan empati berada pada kategori "cukup puas" (52,0%), dan pada dimensi bukti fisik berada pada kategori "cukup puas" (48,5). Hal ini dikarenakan petugas kefarmasian sudah bekerja dengan baik dan sesuai SOP, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi oleh manajemen Puskesmas seperti menambah kursi dan memperluas ruang tunggu. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan pelayanan Farmasi di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok berada di level cukup puas.

Kata Kunci : *Pelayanan Kefarmasian, Kualitas Pelayanan Kefarmasian*

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, kegiatan pelayanan Farmasi telah beralih fungsi dari yang sebelumnya hanya berorientasi pada obat, sekarang berorientasi pada pasien (Pharmaceutical care). Informasi obat merupakan salah satu kegiatan asuhan kefarmasian (Pharmaceutical care), terutama pada resep yang berorientasi langsung pada terapi obat, jaminan aman, obat yang efektif dan rasional dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan

fungsi dalam perawatan pasien (Farmasi, 2013). Semakin tingginya harapan masyarakat akan mutu pelayanan yang optimal, menyebabkan perubahan terhadap orientasi pelayanan Farmasi yang sebelumnya hanya di obat, namun saat ini lebih terfokus pada pasien. (Novaryatiin, 2018).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman untuk ahli farmasi dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi (Permenkes, 2016). Jika terdapat tenaga ahli Farmasi yang mendukung dengan jumlah yang cukup serta peraturan SOP yang jelas dan sesuai ketentuan, maka kegiatan pelayanan Farmasi di Puskesmas dapat berjalan maksimal (Permenkes RI, 2014). Terdapat tiga indikator dari WHO terkait penilaian terhadap penggunaan obat rasional, yaitu persepsian, indikator pelayanan pasien dan indikator fasilitas untuk mengidentifikasi masalah, monitoring, evaluasi, dan intervensi peningkatan penggunaan obat rasional pada pelayanan (Permenkes, 2016).

Salah satu yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jumlah kunjungan, berdasarkan penelitian di program Survey Kepuasan Pasien ada beberapa pasien komplek tentang pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sukmajaya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penting untuk dilakukan pemantauan terhadap kegiatan Farmasi di Puskesmas. Masih minimnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia, menjadi alasan kuat bagi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yg berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok”.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, data dianalisis secara univariat. Penelitian kuantitatif adalah suatu riset dimana data dari riset tersebut dapat dihitung (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok, Jl. Arjuna Raya No. 1 Kelurahan Mekarjaya, Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok. Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Februari sampai Juli 2022.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah rata-rata kunjungan pasien per tahun 2021 yaitu berjumlah 3.292 pasien, tehnik sampling yaitu *Accidental Sampling* dimana siapa saja responden yang sesuai kriteria inklusi dan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,(Sugiyono, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok Periode Mei – Juli 2022, sampel dihitung dengan menggunakan rumus lemeshow yang mendapatkan jumlah sampel sebanyak 229 sampel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah di validasi kepada semua pasien di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok. Dalam hal ini yaitu persepsi pasien di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok terhadap kualitas pelayanan farmasi.

Terdapat 5 aspek yang menentukan kualitas pelayanan, dimana tiap aspek memiliki pertanyaan dan mempunyai skala nilai pada masing-masing dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) (Kimbal&Undap, 2018). Skala Penilaian Kepuasan Pasien: (a) Sangat Puas = 5; (b) Puas = 4; (c) Cukup Puas = 3; (d) Tidak Puas = 2; dan Sangat Tidak Puas = 1.

Kuisisioner yang sudah diisi kemudian dikumpulkan untuk dimasukkan ke dalam spss untuk dianalisa. Analisis data yang digunakan analisis univariat dengan aplikasi SPSS, untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok.

HASIL

Dalam penelitian ini ada dua karakteristik subjek yang dikaji, yaitu usia dan jenis kelamin.

Karakteristik Usia

Tabel 1. Karakteristik Usia Sampel

No	Usia	Jumlah	Persentase%
1	17-25	49	21.4
2	26-35	101	44.1
3	36-45	43	18.8
4	46-55	36	15.7
	Total	229	100.0

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung sebagian besar berusia 26-35 tahun (44,1%), umur 17-25 tahun sebanyak 21,4%, usia 36-45 tahun (18,8%), yang paling sedikit usia 46-55 tahun (15,7%). Usia dapat mempengaruhi tingkat penilaian, semakin bertambahnya umur pasien akan berpengaruh terhadap kesehatan.

Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin Sampel

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1	Laki-Laki	99	43.2
2	Perempuan	130	58.8
	Total	229	100.0

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 229 responden di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien atau responden yang berjenis kelamin laki – laki 43,2%, yang berjenis kelamin perempuan 56,8%.

Hasil Analisis Univariat

Sebanyak 229 responden yang berkunjung di UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok. Hasil penilaian responden ditampilkan sebagai berikut:

1. Kehandalan

Tabel 3. Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase%
1	Tidak Puas	1	.4
2	Cukup Puas	28	12.2
3	Puas	114	49.8
4	Sangat Puas	86	37.6
	Total	229	100.0

Tabel 3 menunjukkan skala kepuasan dari 229 responden pada dimensi ini yang tidak puas sebanyak 1 responden dengan persentase 4%, yang cukup puas sebanyak 28 responden (12,2%), di level puas sebanyak 114 responden (49,8%) di level sangat puas sebanyak 86 responden dengan presentase 37,6%.

2. Ketanggapan

Tabel 4 Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase%
1	Tidak Puas	1	0.4
2	Cukup Puas	33	14.4
3	Puas	117	51.1
4	Sangat Puas	78	34.1
	Total	229	100.0

Tabel 4 menunjukkan dari 229 responden pada dimensi ketanggapan yang tidak puas 1 responden (4%), yang cukup puas 33 responden (14,4%), terdapat yang merasa puas sebanyak 117 responden dengan persentase 51,1% dan 86 responden (37,6%) di level sangat puas.

3. Jaminan

Tabel 5 Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase%
1	Cukup Puas	17	7.4
2	Puas	119	52.0
3	Sangat Puas	93	40.6
	Total	229	100.0

Tabel 5 menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 229 responden pada dimensi Jaminan yang cukup puas sebanyak 17 responden dengan persentase 7,4% yang merasa puas sebanyak 119 responden dengan persentase 52,0% dan yang merasa sangat puas sebanyak 93 responden dengan presentase 40,6%.

4. Empati

Tabel 6 Kepuasan Pasien Dimensi Empati

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase%
1	Cukup Puas	24	10.5
2	Puas	119	52.0
3	Sangat Puas	86	37.6
	Total	229	100.0

Tabel 6 menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 229 responden pada dimensi Jaminan yang cukup puas sebanyak 24 responden dengan persentase 10,5% yang merasa puas sebanyak 119 responden dengan persentase 52,0% dan yang merasa sangat puas sebanyak 86 responden dengan presentase 37,6%.

5. Bukti Fisik

Tabel 7 Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Puas	3	1.3
2	Tidak Puas	10	4.4
3	Cukup Puas	32	14.0
4	Puas	111	48.5
5	Sangat Puas	73	31.9
	Total	229	100.0

Tabel 7 menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 229 responden pada dimensi Jaminan yang sangat tidak puas sebanyak 3 responden (1,3%), level tidak puas 10 responden (4,4%), level cukup puas 32 responden (14,0%) yang merasa puas 111

responden dengan presentase 48,5% dan yang merasa sangat puas 73 responden dengan presentase 31,9%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, responden yang berkunjung ke Puskesmas Sukmajaya terbanyak dengan rentang usia 26-35 tahun 101 orang (44,1%). Hasil menunjukkan usia yang paling banyak datang ke UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok adalah rentang usia 26-35 tahun. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Putra&Podo, 2017) menunjukkan bahwa hasil penelitian yang didapatkan usia responden mayoritas 26-35 tahun (37,5%) dalam penelitian (Elviani et al, 2021) menyebutkan usia 26-35 tahun sebanyak 141 dengan persentase sebesar 21,2%. Hal ini disebabkan usia tersebut masa aktif dan juga matang untuk berfikir tentang kesehatannya.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini tersebut sejalan dengan karakteristik responden penelitian yang dilakukan oleh (Hasyim, 2019) di Puskesmas KassiKassi, yaitu hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari 99 responden berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak adalah pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (62,6%) dan laki-laki sebanyak 37 orang (37,4%). Dalam penelitian Bambang Irawan (2018) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 112 responden, pasien berjenis kelamin perempuan 67 orang (59,8%) dan laki-laki 45 orang (40,2%). Hal ini dikarenakan perempuan lebih peduli terhadap keadaan atau kesehatan dirinya dan keluarganya, dan beberapa perempuan sudah berkeluarga dan berstatus menjadi seorang ibu, jika anak terkena penyakit seorang ibu akan terlebih dahulu membawanya untuk berobat. Hal ini menyebabkan banyaknya perempuan yang berkunjung kepuskesmas Sukmajaya dibandingkan laki-laki.

Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Kehandalan

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, pada dimensi kehandalan responden paling banyak mengatakan Puas dengan persentasi sebesar 49,8%. Hal ini sejalan dengan peneltian sebelumnya (Patel, 2019) dimana presentasi terbesar dalam dimensi kehandalan adalah 86,8 % dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini dikarenakan petugas farmasi di Puskesmas Cisadea Kota Malang selalu menyesuaikan bahasa dengan bahasa yang selalu digunakan dengan pasien terutama pasien yang lanjut usia atau lansia hal ini yang membuat responden merasa puas dengan servis terkait informasi obat dari petugas farmasi. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan, di RSUD Dr. Murjani Sampit mengenai waktu tunggu obat sampai ke pasien, kelengkapan stok obat, keramahan serta kesigapan petugas apotek. Level kepuasan di RS ini sebesar 65,6% di level puas. Standar pelayanan farmasi di RS telah diatur dalam Permenkes no 72 tahun 2016, salah satu syarat pelayanan farmasi adalah terjaminnya sediaan farmasi dan tenaga farmasi yang memadai (Novaryatiin, 2018). Hal ini dapat disebabkan karena petugas farmasi yang bertugas terkadang melaksanakan apel pagi sehingga membuat keterlambatan pelayanan.

Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, pada dimensi kehandalan responden paling banyak mengatakan Puas dengan persentasi sebesar 49,8%. Hal ini berjalan lurus dengan

penelitian (Nita Lutfianasari, 2019) penelitian tersebut mendapatkan rata-rata dimensi ketanggapan yaitu 75%. Hasil menunjukkan bahwa Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berada di level puas. Hasil ini dapat dilihat dari ketanggapan dan kecekatan petugas Instalasi Farmasi Rawa Jalan RSUD Darmayu dan mengatasi permasalahan dan keluhan pasien. Penelitian lain mengatakan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan dimana presentase terbesar pada dimensi ketanggapan adalah 83,8% dengan pertanyaan petugas farmasi dengan cepat dan tepat melayani obat. Banyak responden merasa puas dengan dimensi ketanggapan dikarenakan petugas farmasi di Puskesmas Cisadea cepat tanggap dalam mengerjakan resep dokter (Patel, 2019). Hal ini dapat disebabkan karena banyaknya pasien memberikan resep dan keterbatasan petugas sehingga membuat petugas tidak sempat memberikan informasi terkait lamanya proses pemberian obat.

Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Jaminan

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, pada dimensi Jaminan responden paling banyak mengatakan Puas dengan persentasi sebesar 52,0%. Penelitian ini sejalan dengan (Bupu, 2018) dengan hasil 79,70% di level puas. Terdapat sebesar 70,05% adalah nilai untuk pengetahuan obat petugas farmasi, yang berarti petugas farmasi harus memperluas dan rajin memperbaharui ilmu kefarmasiannya. Begitupun dengan hasil penelitian (S.Halim, 2019) tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan diperoleh presentase sebesar 83,24% di level puas, dengan demikian dapat disimpulkan di level ini pelayanan sudah baik.

Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Empati

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, pada dimensi Jaminan responden paling banyak mengatakan Puas dengan persentasi sebesar 52,0%. Penelitian ini sejalan dengan (E Tri Handayani, 2021) dimana tenaga farmasi penuh perhatian dan tegas terhadap konsumen sehingga komunikasi yang baik mudah terjalin. Indikator dalam dimensi ini yaitu : perlakuan yang sama pada tiap pasien tanpa memandang status, keluhan pasien yang selalu di dengar, sabar dalam melalukan pelayanan, pasien didukung dan diperhatikan, komunikasi apoteker dengan pasien bisa terjalin dengan baik. Hasil ini menunjukkan sikap tenaga kefarmasian di Apotek tersebut yang tidak pilih kasih terhadap pasien. Peneliti yang lain pun mengatakan mendapatkan presentase sebesar 81,65% pada dimensi Empaty. Staf Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka memiliki empati yang baik saat melakukan pelayanan (Instalasi & Rsud, 2018). hal ini dikarenakan SDM terbatas sehingga harus melayani dengan cepat.

Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Bukti Fisik

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, pada dimensi Jaminan responden paling banyak mengatakan Puas dengan persentasi sebesar 48,5%. Penelitian sejalan dengan (Budiarti, 2020). Kemampuan instansi untuk menunjukkan performanya kepada pihak eksternal disebut juga bukti fisik. Dalam dimensi bukti fisik di Apotek UPT Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit sebesar 82,4%. Peneliti lain pun mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan atau bukti langsung di lingkungan instalasi farmasi mulai dari luas ruang tunggu sampai dengan tersedianya poster dan lemplet di instalasi farmasi pasien menjawab puas dengan persentase rata-rata 68,25%.

Tetapi berdasarkan pengamatan peneliti masih banyak yang harus dibenahi seperti: perluasan ruang tunggu, penambahan tempat duduk karena belum ada pemisahan ruang tunggu pasien rawat jalan dan rawat inap (Instalasi & Rsud, 2018). Hal ini dikarenakan UPTD Puskesmas Sukmajaya Depok tidak memiliki ruang tunggu nyaman dan tidak banyak nya kursi, sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Farmasi di Puskesmas Sukmajaya Depok berada di tingkat cukup puas.

SARAN

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan dapat lebih mengedukasi petugas farmasi agar memberikan informasi yang jelas kepada pasien ataupun keluarga tentang semua obat yang diserahkan seperti, cara pemakaian obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Salma, N.F. (2021). "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Nusa Farma Kota Bandung".
- Budiarti, novi yulia. (2020). "Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek puskesmas bandar baru kecamatan sibolangit".
- Bupu, M. S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*.
- Elviani, R., Anwar, C., & Januar Sitorus, R. (2021). Gambaran Usia Pada Kejadian Covid-19. *JAMBI MEDICAL JOURNAL "Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan,"* 9(1), 204–209. <https://doi.org/10.22437/jmj.v9i1.11263>
- Faridawaty, L., Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 3(2), 52–60. <https://doi.org>
- Farmasi, F. (2013). *et al.*, 2006). 2(2), 1–11.
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Tugas Akhir S1*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Instalasi, D. I., & Rsud, F. (2018). *Kementerian kesehatan republik indonesia politeknik kesehatan kemenkes kupang program studi farmasi kupang 2018*.
- Kimbal, M., & Undap, G. (2018). *Issn : 2337 - 5736. 1*.
- Komputer, J. I., & Jikem, M. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 2(1), 923–926.
- Manajemen, M. P., Puskemas, P., Citra, W., Sucipta, W., Cintya, P., Yuliyatni, D., Aryani, P., Ayu, K., Sari, K., & Sawitri, S. (2017). *Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Novaryatiin, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap- Pelayan-13B3250D. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr.*, 1(1), 22–26.

- Patel. (2019). Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayanan-Kefarmasian-Di-Puskesmas-Cisadea-Kota-Malang. 9–25.
- Putra, A. W. S., & Podo, Y. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat dalam mitigasi bencana alam tanah longsor. *Urecol 6th*, 305–314. <http://journal.unimma.ac.id/index.php/urecol/article/view/1549>
- Sari, S. amelia. (2017). Efek mengairi kebun dengan air abu-abu. *Air Dan Irigasi*, 549, 40–42.
- S, Halim. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. Karya Tulis Ilmiah*, Politeknik Kesehatan Medan.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.