



Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Pengetahuan Pasien

Wulan Agustin Ningrum^{1*}, Nafisa Aufa Azzahra², Irma Suryani³

^{1,2,3,4} Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Indonesia

*email: agustinwulan721@gmail.com

Received: 11-8-2022

Revised: 4-10-2022

Accepted: 4-10-2022

Abstract

One form of pharmaceutical service is drug information service (PIO). In addition to being a professional obligation, PIO can also be used to determine the level of patient satisfaction. In addition, drug information services can also be used as promotional media to patients about who is a pharmacist. The design of this study is descriptive with a non-probability sampling method through a cross-sectional approach, which means that samples must meet the inclusion criteria until the total sample reaches 95 samples. The results showed that there was a significant relationship between the participation of pharmaceutical personnel in drug information services with the level of satisfaction, with a P value of 0.006 and an OR value of 13.5, and there was a significant relationship between the participation of pharmaceutical personnel in drug information services with a level of patient knowledge with a P value of 0.001 and an OR value of 14.4 from these results it is expected that the clinic can increase the number of human resources in one installation pharmacy.

Keywords: Patient Satisfaction, Drug Information Services, Knowledge, Clinic

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat (PIO). Selain menjadi kewajiban profesional, PIO juga dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien. Selain itu pelayanan informasi obat juga dapat dijadikan media promosi kepada pasien tentang siapa apoteker. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan dengan metode pengambilan sampel *non-probabilitas* melalui pendekatan *cross-sectional*, yang berarti sampel harus memenuhi kriteria inklusi sampai total sampel mencapai 95 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara peran serta tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan, dengan nilai P *value* 0,006 dan nilai OR sebesar 13,5, serta ada hubungan yang signifikan antara peran serta tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat pengetahuan pasien dengan nilai P *value* 0,001 dan nilai OR sebesar 14,4 dari hasil tersebut diharapkan klinik dapat menambah jumlah SDM yang ada dalam satu instalasi farmasi.

Kata kunci: Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Pengetahuan, Klinik

1. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu dari banyak hal yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan yang ada dalam suatu rumah sakit. Menurut Permenkes RI tahun 2016 pelayanan kefarmasian mencakup berbagai hal diantaranya adalah pelayanan manajerial dan pelayanan farmasi klinik. Farmasi klinik di rumah sakit mencakup pengkajian dan pentelaah resep serta memberikan informasi obat kepada pasien atau keluarga pasien. Di sisi lain, pengolahan berbagai sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai adalah bagian dari pelayanan manajerial yang ada di rumah sakit



[1]. Pelayanan informasi obat merupakan salah satu hal yang harus dilakukan oleh apoteker dalam praktiknya, hal tersebut telah diatur dalam Permenkes RI tahun 2016, tujuan dari dilakukannya pelayanan informasi obat adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat menimbulkan efek yang merugikan bagi pasien.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki hubungan dengan tingkat pengetahuan pasien tentang apoteker serta mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan dan pengetahuan pasien. Menurut penelitian [2] ada hal yang mempengaruhi hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker, salah satunya adalah karena pasien tidak mendapat pelayanan secara langsung oleh apoteker. Studi di Inggris menemukan bahwa hanya sedikit pasien apotek yang meminta saran dari apoteker, dan sebagian besar pasien apotek lebih memilih dokter sebagai penasihat kesehatan mereka [3]. Ini karena apoteker lebih sering tidak terlihat, membuat masyarakat kurang mengenal peran mereka yang seharusnya berinteraksi langsung dengan pasien [4].

Klinik Kulit Erla memiliki instalasi farmasi di mana penelitian ini dilakukan. Penelitian ini belum pernah dilakukan terkait tingkat kepuasan dan pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian, dari observasi peneliti ada beberapa permasalahan di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, diantaranya terkait tidak adanya kotak kepuasan pasien, jumlah pasien yang banyak serta jumlah tenaga kefarmasian yang terbatas, hal tersebut menyebabkan pelayanan informasi obat tidak diberikan oleh tenaga kefarmasian secara langsung pada saat – saat tertentu.

2. Metode

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan cross-sectional. Peneliti tidak mempelajari subjek penelitian melainkan hanya memberikan kuesioner. Pasien yang menerima pelayanan informasi obat dan menebus obat memenuhi kriteria inklusi penelitian ini. *Random sampling* adalah metode pengambilan sampel non-probabilitas. Peneliti mencari sampel yang memenuhi persyaratan inklusi sampai jumlah sampel yang diperlukan tersedia. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2021 diawali dengan penyusunan proposal untuk mendapatkan izin penelitian di tempat yang dijadikan lokasi penelitian. Analisa data menggunakan analisa univariat kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat. Analisa univariat digunakan untuk mengetahui gambaran peran serta tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat, tingkat kepuasan serta tingkat pengetahuan responden. selanjutnya data dianalisa dengan metode bivariat dengan cara *chi square* untuk mengetahui hubungan antara variabel peran serta apoteker dalam pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan responden untuk mengetahui bagaimana peran tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat berkorelasi dengan tingkat pengetahuan responden, kemudian dianalisis nilai *old ratio* untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antar variabel. Data dikatakan memiliki hubungan jika nilai signifikansi (*P value*) <0,05.



Alat

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Kuesioner adalah alat penelitian yang dibuat dalam bentuk pertanyaan terstruktur, tervalidasi, dan kredibel yang dapat menjawab tujuan penelitian [5].

Bahan

Random *sampling* adalah metode yang digunakan untuk mengambil sampel. Di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, sampel yang memenuhi kriteria diambil dari pasien berusia 18 hingga 50 tahun yang telah menebus obat. Rumus perhitungan slovin dengan tingkat kesalahan 10% digunakan untuk menghitung jumlah sampel penelitian ini. Berdasarkan data dari pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic pada tahun 2021 sebesar 1908 pasien, jadi jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan rumus *slovin* adalah sebesar 95 responden.

1. Tahapan I Persiapan dan Studi Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti membuat surat izin penelitian yang selanjutnya diserahkan kepada Erla Skin Clinic. Setelah mendapatkan izin, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan data jumlah pasien di tahun 2021.

2. Tahapan II Penyusunan Proposal

Peneliti mengumpulkan sumber-sumber Pustaka yang digunakan, menentukan populasi dan jumlah sampel yang digunakan, serta Menyusun kuesioner.

3. Tahap Validasi Kuesioner

Melakukan Uji validasi kuesioner terhadap 30 responden. Uji validasi dilakukan pada bulan Agustus 2021 di Erla Skin Clinic.

4. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Kuesioner disebar di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic secara langsung kepada responden dengan jumlah 95 responden yang memenuhi persyaratan inklusi. Selanjutnya, data yang diperoleh diproses menggunakan program statistik komputer, Kemudian dibuat laporan hasil penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden Erla Skin Clinic

Karakteristik responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	19	20
Perempuan	76	80
Umur		
18-30 th	43	43,4
31-40 th	20	20,2
41-50 th	18	18,2
Pendidikan		
SD	19	19,2
SMP	14	14,2



SMA	44	44,4
D3	9	9,1
S1	11	11,1

2. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masing-masing variable. Data gambaran tiap variable dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2. Gambaran masing-masing variabel

Variabel	Frekuensi	Persentase
Pelayanan Informasi Obat		
Apoteker	45	47,4
Non-Apoteker	50	52,6
Tingkat kepuasan		
Puas	45	47,4
Tidak Puas	50	52,6
Tingkat pengetahuan		
Baik	76	80
Cukup	10	10,5
Kurang	13	13,6

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Informasi obat dengan tingkat kepuasan responden di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic

Pelayanan Informasi Obat	Tingkat kepuasan				Total		P value	OR
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Apoteker	44	46,3	40	42,1	45	100	0.006	13,5
Bukan Apoteker	1	89,5	10	10,5	50	100		
Total	45	47,4	50	52,6	95	100		

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan tingkat pengetahuan responden di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic

Pelayanan Informasi Obat	Tingkat pengetahuan				Total		P value	OR
	Baik		Cukup & Kurang		F	%		
	F	%	F	%				
Apoteker	70	73,8	15	26,3	45	100	0.001	14,4
Bukan Apoteker	1	25	9	75	50	100		
Total	71	75,8	24	24,2	95	100		



Pembahasan

Karakteristik responden merupakan faktor dalam diri seseorang yang menggerakkan serta mempengaruhi tindakan seseorang [6]. Jenis kelamin dan pendidikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang [7]. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Menurut data distribusi karakteristik yang ditunjukkan dalam tabel 1 dari 95 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic hampir setengah dari responden berumur antara 18 tahun hingga 30 tahun yaitu berjumlah 43 responden (43,4%). Dibandingkan dengan kelompok umur lain, pasien di usia 18–30 tahun lebih mudah mendapatkan perawatan medis di usia ini [8].

Menurut data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dari 95 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, lebih dari setengah, atau 80%, adalah perempuan.

Dari 95 orang yang menebus obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, hampir setengah dari responden memiliki tingkat pendidikan SMA, dengan persentase 44,4%. Kesehatan seseorang secara signifikan berkorelasi dengan tingkat pendidikan mereka; seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga akan memiliki kesehatan yang lebih baik [8]. Pengetahuan mendorong perilaku mencari kesehatan, atau mencari pengobatan [9].

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui masing-masing variable. Table 2 menampilkan data rinci untuk setiap variable. Berdasarkan tabel 2, 47,4% responden menunjukkan bahwa apoteker bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang obat, sedangkan 52,6% lainnya diberikan oleh non-apoteker atau TTK.

Menurut Permenkes RI nomor 72 tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit, apoteker adalah orang yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang obat di rumah sakit, namun di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker hal itu terkait banyaknya jumlah pasien yang menebus obat dan kurangnya SDM dalam satu instalasi, di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic hanya ada 1 apoteker yang bertugas, jadi dalam variabel Pelayanan Informasi Obat hanya 47,4% responden yang mendapat pelayanan PIO oleh apoteker sisanya 52,6% responden mendapat pelayanan PIO dari non apoteker atau TTK.

Tingkat kepuasan ditunjukkan oleh distribusi frekuensi yang ditunjukkan pada tabel 2. Dari 50 responden, atau 52,6%, merasa tidak puas dengan pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, sedangkan 45 responden, atau 47,4%, merasa puas dengan pelayanan tersebut, pada penelitian, peneliti menemukan banyak keluhan dari responden tentang waktu tunggu yang lama, ini dapat menyebabkan ketidakpuasan responden dalam layanan informasi obat menurut penelitian [10] kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai layanan yang diterima pasien dari awal pendaftaran hingga penerimaan obat mereka yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan yang diberikan kepada mereka dari awal pendaftaran hingga saat mereka menerima obat mereka. Ketidakpuasan pasien pada tahap awal akan mempengaruhi kepuasan pasien pada tahap berikutnya, sehingga pasien tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan [10]. Menurut beberapa responden yang diteliti, waktu tunggu



penebusan obat yang terlalu lama adalah salah satu penyebab ketidakpuasan mereka. Banyak pasien datang menyebabkan antrian yang lama.

Dari tabel 2 di ketahui bahwa sebanyak 76 responden atau 80% responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Jadi dari data tersebut dapat diketahui sebagian besar pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic memiliki tingkat pengetahuan yang baik terhadap tenaga kefarmasian baik apoteker maupun TTK sebagai pemberi layanan kefarmasian. Data tersebut sesuai dengan hasil dari penelitian [11] yang dilakukan di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan pasien terkait pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo tergolong baik.

Hasil penelitian tingkat pengetahuan yang baik dapat disebabkan karena lebih dari setengah responden yang diteliti mempunyai tingkat pendidikan SMA dari pada lulusan SD atau SMP. Dalam kebanyakan kasus, tingkat pengetahuan seseorang sebanding dengan tingkat pendidikannya [12]. Usaha yang bisa dilaksanakan supaya lebih mengenalkan tenaga kefarmasian baik apoteker maupun TTK menurut peneliti adalah dengan menggunakan tanda pengenal dan baju praktek profesi apoteker yaitu jas dengan warna putih tulang pada saat apoteker melakukan tugas kefarmasian, terutama pada saat Pelayanan Informasi Obat kepada pasien [13].

Tabel 3 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan informasi obat dan tingkat kepuasan responden, dan tabel 4 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan informasi obat dan tingkat pengetahuan responden.

Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat dan tingkat kepuasan responden di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic. Ini ditunjukkan oleh nilai P sebesar 0,006, yang berarti nilai α 0,05. Bila dilihat dari nilai *old ratio* sebesar 13,5 yang berarti dapat disimpulkan bahwa responden yang mendapat pelayanan informasi obat dari apoteker berpeluang merasa puas 13,5 kali dibandingkan dengan responden yang mendapatkan pelayanan informasi obat dari non apoteker. Hasil penelitian [14] menunjukkan hasil bahwa pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien selain itu PERMENKES RI no 72 tahun 2016 menyatakan pelayanan informasi obat harus dilakukan langsung oleh apoteker hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan langsung oleh apoteker akan membuat pasien lebih puas dari pada pelayanan informasi obat yang diberikan oleh non-apoteker.

Belum sepenuhnya pelayanan informasi obat dilakukan oleh apoteker secara langsung di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic hal tersebut dikarenakan SDM apoteker di Instalasi Farmasi tersebut masih kurang yaitu hanya ada 1 apoteker sedangkan Instalasi tersebut beroperasi pada jam 09.00 pagi hingga jam 19.00 malam WIB atau lebih, seharusnya SDM apoteker di Instalasi tersebut ditambah untuk lebih menaikkan kepuasan pasien dari segi pelayanan informasi obat.

Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat pengetahuan responden di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic, seperti yang ditunjukkan oleh nilai P sebesar 0,001, yang berarti lebih kecil dari α 0,05. Bila dilihat dari nilai OR sebesar 14,4 yang berarti dapat disimpulkan bahwa responden yang mendapat pelayanan informasi obat dari apoteker berpeluang untuk mempunyai tingkat pengetahuan yang baik 14,4 kali



disbanding dengan responden yang mendapat pelayanan informasi obat bukan dari apoteker.

Penelitian yang dilakukan oleh [11] menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kefarmasian adalah baik. Penelitian lain mendukung temuan penelitian ini [15]. PERMENKES RI no 72 tahun 2016 mengatur bahwa pelayanan kefarmasian yang meliputi pemberian informasi obat harus dilakukan oleh apoteker, dalam penyampaianannya apoteker wajib memperkenalkan diri dan wajib memakai baju praktik profesi apoteker yaitu jas apoteker yang berwarna putih tulang, hal tersebut dilakukan untuk memberi identitas sebagai apoteker kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengenal apoteker serta tugas dan fungsi apoteker di Instalasi Farmasi.

Pemberian pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Erla Skin Clinic belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker karena jumlah apoteker di Instalasi tersebut masih kurang yang menjadikan tidak semua pasien yang menebus obat di Instalasi tersebut dilayani oleh apoteker secara langsung, selain bertugas memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien apoteker juga mempunyai tugas yang lain yaitu pengelolaan bahan medis habis pakai.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan responden memiliki hubungan yang signifikan, dengan nilai P sebesar 0,006 dan nilai OR sebesar 13,5. Selain itu, ada hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat terhadap tingkat pengetahuan responden, dengan nilai P sebesar 0,001 dan nilai OR sebesar 14,4.

Ucapan Terima Kasih (jika ada)

Peneliti berterima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dan Erla Skin Clinic Kertijayan Kabupaten Pekalongan

Referensi

- [1] Permenkes, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, vol. 147, no. March. Jakarta, 2016.
- [2] Bertawati, "Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal," *J. Ilm. Mhs. Univ. Surabaya*, vol. 2, no. 2, pp. 1–11, 2013.
- [3] I. Oyelami-Adeleye, M. A. Abate, and M. L. Blommel, "Pharmacy patrons' awareness of pharmacists' education and routine patient care responsibilities," *J. Pharm. Pharm. Sci.*, vol. 14, no. 3, pp. 306–314, 2011, doi: 10.18433/j3dg6s.
- [4] O. Nuriska, A. Muthoharoh, W. A. Ningrum, and Y. W. Permadi, "Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Relationship Level of Knowledge To Anti Pain Drug Swamedication Behavior Ulujami District , Pemalang Regency," vol. 6, no. 1, pp. 93–106, 2021.
- [5] A. G. Prawiyogi, T. L. Sadiyah, A. Purwanugraha, and P. N. Elisa, "Penggunaan



- Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar,” *J. Basicedu*, vol. 5, no. 1, pp. 446–452, 2021, doi: 10.31004/basicedu.v5i1.787.
- [6] N. N. Fajriyah, W. A. Ningrum, A. Muthoharoh, and T. Listiana, “Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Pada Diabetisi Tipe 2 Prolanis Di Wilayah Kerja Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan. Gombang : Urecol.,” *Univ. Res. Colloq.*, vol. 41, no. 9, pp. 2045–2047, 2019.
- [7] M. I. N. A. Wibowo, “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA APOTEKER PUSKESMAS DI TIGA KABUPATEN: PURBALINGGA, BANJARNEGARA, CILACAP TAHUN 2015 THE,” vol. 13, no. 1, pp. 67–71, 2016.
- [8] C. D. Ruditya Nurma Ade, “HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PRODUK APOTEK RAWAT JALAN,” *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 3, no. 16.1.2015, pp. 108–117, 2015.
- [9] W. Ningrum, A. Muthoharoh, N. Fajriyah, and M. Bahrie, “Hubungan Karakteristik dan Tingkat Pengetahuan Responden Prolanis Terhadap Pengobatan Diabetes Melitus Tipe II di Wilayah Kerja Puskesmas Wonopringgo ...,” *Proceeding ...*, pp. 26–30, 2020.
- [10] A. Utami, “Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan,” *Prodi Stud. Kesehat.*, 2015.
- [11] G. GIASI, “Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian Di IFRS RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., vol. 3, no. 1, pp. 10–27, 2018.
- [12] K. Khikmah, A. Muthoharoh, and W. A. Ningrum, “Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Kepatuhan Terhadap Waktu Kesembuhan Penyakit Scabies Pada Santri Di Yayasan Islam Al-Sya’Iriyah,” *Med. Sains J. Ilm. Kefarmasian*, vol. 6, no. 1, pp. 75–84, 2021, doi: 10.37874/ms.v6i1.221.
- [13] S. Sulistiyani, A. Muthoharoh, W. A. Ningrum, and S. Rahmatullah, “Pola Pengobatan, Pengetahuan, Dan Perilaku Swamedikasi Acne Vulgaris Di Kalangan Remaja Kabupaten Pekalongan Tahun 2021,” *Pros. Semin. Nas. Kesehat.*, vol. 1, pp. 174–181, 2021, doi: 10.48144/prosiding.v1i.650.
- [14] A. A. Yaqin, “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koema Kabupaten Tuban,” *Univ Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, pp. 1–155, 2017.
- [15] I. Falakh, W. A. Ningrum, A. Muthoharoh, and Y. W. Permadi, “Pengaruh Edukasi Metode FGD (Focus Group Discussion) Terhadap Pengetahuan Swamedikasi Antipiretik di Kabupaten Pemalang,” *Pros. Semin. Nas. Kesehat.*, vol. 1, pp. 135–143, 2021, doi: 10.48144/prosiding.v1i.636.