

Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Consumer Viewpoints of PKK Women in Semarang Towards the Presence of Pharmacists in Pharmaceutical Services at Pharmacy

Rosid Sujono^{1,3*}, Farrah Bintang Sabiti^{2,3}

¹PT Victoria Care Indonesia, Kalipancur, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Indonesia

²Prodi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

³PD Ikatan Apoteker Indonesia, Jawa Tengah, Indonesia

*email: farah_sabiti@yahoo.com

Received: 3 Februari 2020; Accepted: 1 Juli 2020; Published: 7 Juli 2020

Abstrak

Eksistensi apotek dibutuhkan masyarakat mengingat makin tingginya angka kesakitan yang berimbas pada angka kebutuhan obat. Fenomena tersebut menjadikan para apoteker harus tetap eksis dan masyarakat tetap berkunjung untuk mendapat pelayanan kefarmasian. Untuk mengetahui pandangan dan harapan konsumen ibu-ibu terhadap kehadiran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Semarang. Penelitian survey deskriptif ini melibatkan responden Ibu PKK dengan usia 40 - 60 tahun, dapat membaca dan menulis, konsumen pernah berkunjung ke Apotek untuk menebus resep atau membeli obat dan tanpa membedakan responden tersebut pertama kali atau langganan kerap berkunjung ke Apotek. Penelitian dilakukan di Kota Semarang dengan jumlah 55 responden. Hasil menunjukkan hampir seluruh responden (94,5%) berkunjung ke Apotek lebih dari tiga kali dalam satu bulan, dengan tujuan terbesar adalah menebus resep untuk anak atau keluarga sebesar 92,7%. Pandangan konsumen terhadap kehadiran Apoteker wajib di Apotek berjumlah 94,5% dan harapan Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian sebesar 67,2%. Harapan konsumen terhadap kehadiran apoteker di Apotek sejumlah 92,7%; harapan bertemu Apoteker sejumlah 70,9%. Pengalaman konsumen tentang pelayanan kefarmasian berupa informasi penggunaan obat berjumlah 80%, efek samping 65,4% serta cara penyimpanan dan pembuangan obat 52,7%. Konsumen mengharapkan kehadiran dan dapat bertemu Apoteker di Apotek sehingga akan mendapatkan pelayanan langsung berupa konsultasi dan konseling tentang obat oleh Apoteker.

Kata kunci: pandangan konsumen, kehadiran apoteker, pelayanan kefarmasian, kota Semarang

Abstract

The existence of pharmacies is needed by the community, considering the higher number of morbidity which has an impact on the need for drugs. These phenomena make the pharmacists have to continue to exist and the community continues to visit and receive pharmaceutical services. The aim of this study was to describe the views and expectations of consumers towards the presence of Pharmacists in pharmacy services in Semarang. The descriptive survey research involved respondents from PKK with age of 40 - 60 years, who could read and write, consumers had visited the Pharmacy to redeem prescriptions or bought medicine and without distinguishing the respondent from the first time or the customer often visited the Pharmacy. The study was conducted in the city of Semarang with a total of 55 respondents. The results showed that almost all respondents (94.5%) visited the Pharmacy more than three times a month, with the biggest goal being to redeem recipes for children or families by 92.7%. Consumers' views on the presence of mandatory pharmacists in pharmacies are 94.5% and pharmacists' expectation of providing pharmaceutical services 67.2%. Consumer expectations for the presence of pharmacists in pharmacies are 92.7%, expectation of meeting Pharmacists at 70.9%. Consumer experience about pharmaceutical services in the form of information on drug use amounts to (80%), side effects (65.4%) as well as how to store and dispose of drugs (52.7%). Consumers expect the presence and can meet the Pharmacist at the Pharmacy so that they will get direct services in the form of consultation and counseling about drugs by the Pharmacist.

Keywords: Consumer views, the presence of pharmacists, pharmaceutical services, Semarang

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kepmenkes, 2004). Standar pelayanan kefarmasian bertujuan melindungi masyarakat dari praktik yang tidak profesional dan melindungi profesi Apoteker dalam praktik kefarmasian secara profesional dan Apoteker harus mengetahui memahami kemungkinan terjadinya medication error dalam proses pelayanan (Kepmenkes, 2004). Apoteker harus mampu memberikan informasi obat ke konsumen dengan persepsi baik yang mudah dipahami dan memberikan pengetahuan baru oleh konsumen. Persepsi konsumen mengenai pelayanan kefarmasian perlu dilakukan oleh Apoteker sehingga konsumen menimbulkan kepercayaan dan keyakinan adanya peran Apoteker (Winanto, 2013).

Standar pelayanan farmasi komunitas menjamin mutu pelayanan farmasi terhadap masyarakat yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep dan non resep, konseling, monitoring obat dan evaluasi terhadap pengobatan. Persepsi tidak baik—akan merugikan apotek dan persepsi konsumen mengenai keberadaan Apoteker di Apotek—dapat menimbulkan persepsi positif oleh konsumen karena konsumen dapat menerima hak sebagai pasien untuk mendapatkan pelayanan penggunaan obat. Konsumen memilih Apotek menjadi alasan terpenting karena ingin mengetahui informasi penggunaan obat (Handayani dan Gitawati, 2009). Proses pelayanan kefarmasian yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan efek kepuasan kepada konsumen. Apabila konsumen puas akan memiliki niatan dan perilaku mengkonsumsi jasa pelayanan di tempat sama. Pelayanan yang baik diantaranya adalah aspek ketersediaan informasi, jangkauan lokasi apotek, pelayanan home care ke tempat tinggal pasien (Ifmaily, 2006).

Standard pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang wajib dikelola oleh Apoteker dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian di Apotek. Salah satu pengembangan diri dapat diwujudkan dengan pelatihan atau pendidikan berkelanjutan sehingga apoteker berkembang pengetahuannya (Bastin, 2019). Hal ini sesuai dengan Undang-undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 pada pasal 4, menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Depkes, 2004). Pelayanan farmasi saat ini berubah dari drug oriented menjadi patient oriented berdasarkan Pharmaceutical Care. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi berubah menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu perlu adanya kesesuaian antara apoteker dan pasien mengenai jenis informasi obat yang dibutuhkan, sehingga memperkecil terjadi kesalahpahaman dalam pelayanan informasi obat yang dapat mengakibatkan informasi diterima oleh pasien tidak sesuai dengan kebutuhan pasien dan tidak dapat dimengerti oleh pasien.

Eksistensi apotek hingga sekarang masih sangat dibutuhkan masyarakat mengingat makin tingginya angka kesakitan yang akan berimbas pada angka kebutuhan akan obat. Adanya sistem jaminan kesehatan nasional, mengubah pola transaksi antara masyarakat di satu pihak dengan pelaku kesehatan di pihak lain. Hal ini menyebabkan berubahnya pola transaksi tentang obat. Apalagi masih diperbolehkannya dokter BPJS *dispensing*, tentu pola transaksi sangat berubah. Kejadian-kejadian di atas tentu harus menjadikan para apoteker khususnya yang menjalankan praktik profesi di apotek untuk memutar otak,

Tabel 1. Karakteristik Ibu PKK di Kota Semarang

Kriteria	Jumlah	Persentase
Usia		
40-50	38	69,1%
51-60	17	30,9%
Pendidikan		
SD	1	1,8%
SLTA	20	36,4%
Perguruan Tinggi	34	61,8%
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	27	49,1%
Wiraswasta	22	40%
Pegawai negeri	6	10,9%
Jumlah	55	100%

dengan cara apa agar apoteknya tetap eksis dan masyarakat tetap berkunjung untuk mendapat pelayanan kefarmasian. Berdasar hal tersebut, maka dilakukan penelitian seperti apakah pandangan dan harapan masyarakat terhadap keberadaan apotek dan praktek apoteker serta pelayanan kefarmasian apotek di Kota Semarang.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif dengan jumlah anggota signifikan yang dilakukan di Kota Semarang, khususnya ibu ibu PKK di lingkungan perumahan Permata Puri Kelurahan Bringin Kecamatan Ngaliyan dan Perumahan P4A Pudak payung dengan jumlah sampel Ibu PKK dengan jumlah 55 responden dengan mengisi kuisioner. Kriteria konsumen merupakan Ibu PKK dengan usia 40- 60 tahun, dapat membaca dan menulis, konsumen pernah berkunjung ke Apotek untuk menebus resep atau membeli obat dan tanpa membedakan responden tersebut pertama kali atau langganan kerap berkunjung ke Apotek. Hasil dari jawaban kuisioner kemudian dikumpulkan untuk dipersentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendapatkan responden berjumlah 55 yang merupakan konsumen apotek, yaitu Ibu PKK yang pernah berkunjung ke Apotek. Karakteristik demografi usia Ibu PKK di Kota Semarang

memiliki prevelensi usia paling tinggi 40-50 tahun dengan persentase 69,1% dibandingkan dengan usia 51-60 tahun (30,9%) (Tabel 1).

Pada usia ini seseorang memiliki kematangan dalam berfikir yang baik, mudah mencari informasi dan daya ingat kuat sehingga mempengaruhi dalam tingkat pengetahuan. Sedangkan persentase responden yang memiliki pendidikan Perguruan Tinggi lebih tinggi 61,8% dibandingkan dengan SLTP yaitu 1,8%. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan seorang ibu maka akan menjamin efisiensi penjagaan kesehatan bagi keluarga dibandingkan dengan pendidikan renda (Adini, 2016). Hasil penelitian memperlihatkan pekerjaan rumah tangga atau tidak bekerja lebih tinggi (49,1%) dibandingkan dengan ibu yang memiliki pekerjaan. Bekerja mengurangi waktu dan memiliki pengaruh untuk menunjang kehidupan bagi keluarga sedangkan ibu tidak bekerja memiliki waktu yang cukup banyak dan kepedulian yang tinggi untuk anak dan keluarga (Adini, 2016).

Tabel. 2 menunjukkan bahwa konsumen Ibu PKK memiliki frekuensi berkunjung ke Apotek lebih sering 3 kali lebih dengan jumlah 52 (94,5%) dibandingkan dengan 2 sampai 3 kali 3 (5,5%). Hal ini menunjukkan bahwa rata rata konsumen seorang Ibu percaya akan adanya sarana Apotek tempat

Tabel 2. Tujuan dan Frekuensi Kunjungan terhadap Apotek

No	Kunjungan ke Apotek	Jumlah	Persentase
1	>3 kali	52	94,5%
2	2-3 kali	3	5,5%
Jumlah		55	100%

No	Tebus Resep	Jumlah	Persentase
1	Anak/ Keluarga	51	92,7%
2	Diri sendiri	4	7,3%
Jumlah		55	100%

Tabel 3 Tujuan Berkunjung Apotek menurut Pandangan Konsumen Ibu PKK

No	Pertanyaan	Presentase (%)	
		Ya	Tidak
1	Apotek terdekat dari rumah	87,2%	12,7%
2	Berkunjung ke Apotek membeli obat bebas sesuai iklan	60%	40%
3	Berkunjung ke Apotek menebus resep dokter	85,4%	14,54%
4	Berkunjung ke Apotek membeli <i>skin care</i>	1,8%	98,1%
5	Berkunjung ke Apotek membeli obat tradisional/jamu	1,8%	98,1%

untuk mendapatkan informasi obat. Sedangkan tujuan berkunjung ke Apotek menebus resep untuk anak atau keluarga berjumlah 51 (92,7%) dibandingkan untuk diri sendiri sejumlah 4 responden (7,3%). Selain itu berkunjung ke Apotek juga untuk membeli obat dengan kategori lingkaran hijau atau bebas dan bebas terbatas. Tugas fungsi Apotek merupakan tempat pengabdian seorang Apoteker untuk memberikan pelayanan informasi obat, konsultasi obat, promosi perilaku sehat dan monitoring penggunaan terapi obat salah satunya adalah efek samping obat. Kompetensi komunikasi seorang Apoteker diharapkan menciptakan hubungan pendekatan secara personal kepada pasien (*patient oriented* (Handayani dan Gitawati, 2009).

Tabel 3. menunjukkan bahwa konsumen 100% pernah berkunjung ke Apotek. Tujuan konsumen berkunjung ke Apotek memilih terdekat dari rumah berjumlah (87,2%) dan memilih jauh dari rumah 12,7% Menurut penelitian (Handayani dan Gitawati, 2009) bahwa sebagian besar konsumen Apotek memilih berkunjung ke Apotek berdasar jarak tempuh dekat, harga obat, pelayanan cepat dan ramah. Pemilihan Apotek berdasarkan catatan riwayat terapi obat konsumen hampir tidak ada yang memilih.

Tujuan lain berkunjung ke Apotek adalah membeli obat bebas sesuai iklan (60%) Artinya bahwa iklan lewat media elektronik lebih mudah menyerap pengetahuan obat oleh konsumen dan sebagian besar konsumen menebus resep dokter memilih datang ke Apotek. Konsumen mengetahui bahwa sarana resmi yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah Apotek. Konsumen berkunjung ke Apotek untuk membeli kosmetik dan jamu tradisional sejumlah 1,8%. Sejumlah 98,1% konsumen tidak memilih Apotek sebagai pembelian kosmetik dan obat tradisional. Apoteker memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan PP No 51 tahun 2009, apoteker memberikan pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab pada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dan meningkatkan mutu kualitas pasien.

Tabel 4 memperlihatkan bahwa pandangan konsumen terhadap kehadiran Apoteker di Apotek berjumlah 94,5% sedangkan sejumlah 67,2% konsumen menginginkan Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Hal ini sesuai dengan PP 51 Tahun 2009 bahwa

Tabel 4. Pandangan Konsumen terhadap Kehadiran Apoteker di Apotek

No	Pertanyaan	Presentase (%)	
		Ya	Tidak
1	Nama apoteker dipapan apotek	27,27%	72,72%
2	Apoteker wajib di Apotek	94,5%	5,45%
3	Pelayanan kefarmasian oleh Apoteker	67,2%	32,7%

Tabel 5. Aspek Harapan terhadap Kehadiran Apoteker di Apotek

No	Pertanyaan	Presentase	
		Ya	Tidak
1	Ingin bertemu apoteker	70,9%	29,09%
2	Penting bertemu apoteker	78,1%	21,8%
3	Konsultasi obat dengan Apoteker	76,3%	23,6%
4	Apoteker harus berada di Apotek	92,7%	7,2%

pekerjaan kefarmasian tidak hanya melakukan pengelolaan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat namun memberikan pelayanan informasi obat bertujuan dapat meningkatkan *quality of life* pasien.

Menurut penelitian (Bastin, 2019), Apoteker merupakan sarjana Farmasi yang telah menempuh pendidikan profesi selama satu tahun yang telah mengucapkan lafal sumpah, apoteker yang memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun mempengaruhi persepsi dalam praktik kefarmasian. Seorang Apoteker memiliki peran dan tanggung jawab long life learner yang terus menerus belajar sedari kuliah hingga praktik untuk mengembangkan diri dalam melakukan praktik kefarmasian. Penilaian mutu pelayanan kefarmasian dilakukan dengan mengetahui pandangan dari konsumen terhadap pelayanan yang diterima baik pelayanan jasa cepat dan informasi obat yang dibutuhkan oleh pasien (Fitri dkk, 2018).

Sejumlah 92,7% konsumen berharap adanya apoteker harus berada di Apotek, 70,9% konsumen berkunjung ke Apotek karena ingin bertemu dengan Apoteker sedangkan sejumlah 76,3% konsumen mengharapkan Apoteker mampu memberikan konsultasi dan konseling sediaan farmasi sesuai kebutuhan dan pemahaman pasien (Tabel 5). Pelayanan Kefarmasian di Apotek, puskesmas atau instalasi farmasi rumah sakit

hanya dapat dilakukan oleh Apoteker. Konsumen menginginkan Apoteker dapat memberikan konseling obat dengan memberikan pemahaman yang benar mengenai obat pada pasien antara lain nama obat, tujuan, cara penggunaan, cara penyimpanan obat. Apoteker memiliki peran penting dalam pelayanan kefarmasian agar keyakinan akan kemampuan dalam penggunaan obat secara benar dapat diperoleh oleh pasien (Bahat, 2018). Pada aspek harapan konsumen penting bertemu Apoteker (78,1%) dapat diketahui bahwa konsumen merasa butuh bertemu Apoteker untuk memberikan KIE (Konseling, Informasi dan Edukasi) untuk meningkatkan kepatuhan penggunaan obat. Hal ini sesuai dengan penelitian (Bastin, 2019) bahwa Apoteker masih jarang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek dan Apoteker jarang melakukan pelayanan *Home Pharmacy Care* dan Monitoring Efek Samping Obat.

Persentase konsumen mendapatkan pengalaman pelayanan informasi obat berupa penggunaan obat berjumlah 80%, mendapatkan informasi tentang efek samping sebesar 65,4% sedangkan informasi cara penyimpanan dan pembuatan obat sejumlah 52,7% (Tabel 6). Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang didapatkan oleh pasien tentang obat hanya sebatas cara aturan

Tabel 6. Pengalaman Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat

No	Pertanyaan	Presentase (%)	
		Ya	Tidak
1	Penggunaan pemakaian obat	80%	21%
2	Efek samping obat	65,4%	34,5%
3	Cara penyimpanan dan pembuangan obat	52,7%	47,2%

Tabel 7. Pengalaman Konsumen terhadap Pelayanan Apotek

No	Pertanyaan	Presentase	
		Ya	Tidak
1	Waktu tunggu lama dalam pelayanan obat	9,09%	90,9%
2	Obat tidak tersedia disarankan pengganti obat lain	83,6%	16,3%

minum, harga obat dan efek samping. Dalam hal ini belum keseluruhan Apoteker mengedukasi tentang indikasi obat atau sediaan farmasi lain seperti batas penggunaan, efek samping potensial dan penatalaksanaan apabila pasien lupa minum obat. Sesuai standart kompetensi seorang Apoteker harus memiliki kompetensi relevan dalam menjalankan peran agar praktik kefarmasian dapat optimal dan *medication error* dapat minimal terhindari. Hasil penelitian serupa dengan (Atmini, 2011) bahwa pelayanan penggunaan pemakaian obat belum sepenuhnya dilakukan oleh Apoteker, pelayanan informasi obat memiliki tujuan memberikan informasi obat untuk memnunjang penggunaan obat secara rasional. Apoteker memiliki peran penting dalam melakukan informasi penggunaan obat sehingga terapi yang didapatkan oleh pasien dapat tercapai.

Pengalaman waktu tunggu konsumen terhadap pelayanan obat di Apotek berjumlah 9,09% sedangkan obat diganti dengan obat lain namun isi kandungan sama berjumlah 83,6% (Tabel 7). Penggantian obat merek dagang dengan obat generik atau sebaliknya dimaksudkan memberikan kesempatan kepada pasien yang kurang atau mampu secara finansial untuk tetap dapat membeli obat dengan mutu baik.

Keandalan dan kecepatan dalam waktu tunggu lama dalam pelayanan obat 9,09%. Hal ini sesuai dengan penelitian Handayani dan Gitawati, (2009) bahwa apotek ideal

memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang lengkap, waktu yang cukup dalam konsultasi maupun konseling selain hal itu berdasar Peraturan tersebut bahwa pelayanan kefarmasian harus diberikan oleh Apoteker dan dibantu oleh Tenaga teknis kefarmasian sesuai kompetensi dan wewenang. Hal ini sesuai dengan penelitian Ardillah (2012) yang menyatakan bahwa macam informasi obat dibutuhkan oleh konsumen seperti khasiat, dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, lama penggunaan, efek samping, penggunaan obat lain harus dibatasi dan dihindari, makanan atau minuman yang harus dibatasi dan dihindari, aktifitas harus dibatasi dan dihindari, cara penyimpanan, cara pembuangan sisa obat, cara penggunaan obat saat hamil atau menyusui.

Sebagian besar konsumen di Kota Semarang pernah membeli ke warung dengan jumlah 72,72% sedangkan pembelian obat sesuai resep dokter di apotek berjumlah 92,7% dan yang hampir tidak pernah konsumen membeli lewat *online* (Tabel 8). Hal ini sejalan dengan PP 51 (2009) bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian tidak hanya pengelolaan obat namun diharapkan lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan

Tabel 8. Pandangan Konsumen Lain lain

No	Pertanyaan	Presentase	
		Ya	Tidak
1	Obat di apotek tidak lengkap	92,7%	7,2%
2	Pembelian obat di warung	72,72%	27,27%
3	Pembelian obat lewat online	0	100%
4	Pembelian obat keras lingkaran K dengan resep dokter	92,7%	7,2%

pengobatan (*medication error*). Perlunya sosialisasi kepada konsumen bahwa Apoteker memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian sebagai tempat praktik kefarmasian oleh Apoteker dengan tujuan memperoleh informasi lengkap dan jelas dan juga pada saat penyerahan obat berdasarkan resep dokter.

KESIMPULAN

Tingginya harapan masyarakat akan kehadiran Apoteker di Apotek, dengan persentase sejumlah 94,5% menunjukkan harapan yang tinggi akan kehadiran Apoteker di Apotik. Sebanyak 70,9% responden

mangharapkan bisa bertemu dengan Apoteker di Apotik dan 76,3% berharap untuk mendapatkan pelayanan langsung berupa konsultasi dan konseling sediaan farmasi dari Apoteker. Salah satu faktor penting untuk meningkatkan *customer satisfaction* adalah peran Apoteker di Apotek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi tingginya kepada semua pihak terutama responden yang sudah bersedia mengisi kuisisioner yang kami berikan dan juga kepada Pengurus Daerah IAI Jawa Tengah telah mendukung penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Adini CK., Waqidil. 2016. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Ibu Dengan Perkembangan Balita Usia 3-5 tahun. *Asuhan Kesehatan.*, Vol 7, Nomor 2 Maret- Agustus Bojonegoro
- Ardillah, M. 2012. Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat di Kecamatan Ketapang Madura, Skripsi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Atmini, K.D., Gandjar, L.G., Purnomo, A. 2011. Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.*
- Bahat, R.Y.A. 2018. Pelayanan Kefarmasian bagi Pasien dengan Antibiotika di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta tahun 2018., Fakultas Farmasi: Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Bastin Chaesar. 2019. Persepsi Apoteker Terhadap Pelayanan Antibiotik di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Tahun 2019. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Depkes RI Jakarta
- Fitri, K., Farmasi, M., Farmasi, D., & Konsumen, P. 2018. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotik Di Jemadi Natural *Jurnal Dunia Farmasi.* 22, 101–113.

- Handayani, R. S dan Gitawati, R., 2009. Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan* 131, 22–26.
- Ifmaily. 2006. Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSI . Ibnu Sina – Yarsi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Kepmenkes 2004. Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta. Kementrian Kesehatan RI
- Peraturan Pemerintah. 2009. Peraturan Pemerintan No 51. Pekerjaan Kefarmasian.
- Winanto. 2013. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Ranai Kecamatan Banguran Timur Kabupaten Natuna.