

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS
PUNGGUR KUBU RAYA KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2020**



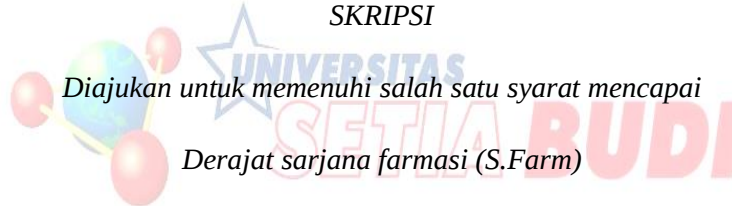
Diajukan Oleh :

**Citra Humairah
21154644A**

**Kepada
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS
PUNGGUR KUBU RAYA KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2020**

SKRIPSI



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai

Derajat sarjana farmasi (S.Farm)

Program Studi Ilmu Farmasi Pada Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Oleh:

Citra Humairah

21154644A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS
PUNGGUR KUBU RAYA KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2020**

Oleh :

Citra Humairah

21154644A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 18 November 2020

Mengetahui ,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



Dekan,

Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc.

Pembimbing Utama,

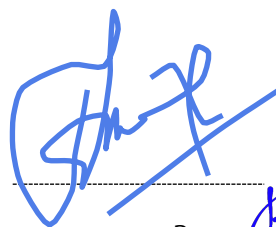
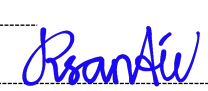
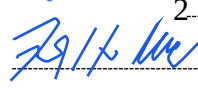
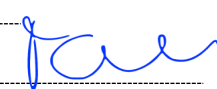
Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc.

Pembimbing Pendamping,

apt. Jamilah Sarimanah, S. Si., M. Si.

Penguji :

1. Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc
2. apt. Santi Dwi Astuti, M. Sc.
3. Lukito Mindi Cahyo, S.Kg., M.PH
4. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc.

1. 
2. 
3. 
4. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Berjalanlah walau lambat”

“Allah mendengar suara doa ’mu, jangan putus asa”

Bismillahirrahmannirahim

Alhamdulillahirobil’alamin

Allahumma shallia’ala sayyidina muhammad

Terima kasih untuk keluargaku terutama untuk Papa dan Mama ku tercinta dan Adek ku tersayang, dan seluruh keluarga besar terimakasih untuk segala dukungan dan pengorbanan yang sudah di berikan untuk saya, terimakasih selama ini sudah memberikan semangat untuk selalu percaya diri. Insya Allah saya akan terus memeberikan yang terbaik agar kalian dapat tersenyum bangga melihat ku.

Teman dan sahabat (Tari, Nia, Safitri, Anis, Ema, Nanda, Sekar, Desi, Ifdah Selvi, Srikandi, Ica, Dinda, Meti) yang telah mendoakan dan memberi semangat. Anugerah Khrisna Putra seseorang yang selalu memberi semangat, membantu selalu menemani dan memberi dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjaanan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pun pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian /karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta , 18 November 2020



Citra Humairah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk berkah, rahmat dan hidayah-Nya. Solawat serta salam yang senan tiasa di panjatkan kepada kekasih Allah nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa berada di jalan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS PUNGGUR KUBU RAYA KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020”**. Skripsi inidi susun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Farmasi universitas Setia Budi Surakarta .

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagi pihak, baik secara moril maupun materil. Penulis mengucapkan trimakasih kepada:

1. Dr.Ir Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi .
2. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc. selaku Pembimbing Utama, ibu apt. Jamilah Sarimana, S.Si., M.Si. selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan penulis repotkan untuk membantu dalam penulisan skripsi ini, serta meluangkan waktunya guna membimbing, memberi nasehat mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc. selaku Penguji Pertama, ibu apt. Santi Dwi Astuti, S.Farm., M.Sc. selaku Penguji Kedua dan bapak Lukito Mindi Cahyo, S.Kg., M.PH. selaku Penguji Ketiga yang telah bersedia memberikan saran dan masukan demi sempurnanya skripsi ini.
5. Puskesmas Punggur Kubu Raya beserta karyawan instalasi farmasi yang telah memeberikan ijin dan kemudian untuk melakukan penelitian ini.

6. Orang tuaku bapak Syaiful Efendi S.Pd dan Ibu Sapriyani S.Hut serta Adikku yang selalu mendoakan mmemberi dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Tidak ada yang sempurna di dunia ini begitupula dengan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik atau saran yang dapat membangun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kualitas pelayanan kefarmasian dan bagi siapapun yang mempelajarinya.

Wasalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Surakarta, 18 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Standar Pelayanan Kefarmasian	6
1. Definisi Standar Pelayanan Kefarmasian	6
2. Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian	6
3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
B. Kepuasan Pasien	8
C. Puskesmas	10
1. Definisi Puskesmas	10
2. Tugas Puskesmas	10
3. Fungsi Puskesmas	11
D. Puskesmas Pungkur	12

1. Profil Puskesmas Punggur Kubu Raya.....	12
2. Struktur Organisasi.....	13
E. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
F. Landasan Teori.....	16
G. Keterangan Empirik	17
 BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Rancangan Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel	18
1. Populasi	18
2. Sampel	18
D. Subjek Penelitian.....	19
1. Kriteria Inklusi	19
2. Kriteria Eksklusi.....	19
E. Variabel Penelitian.....	19
1. Identifikasi variable utama	19
2. Klasifikasi variable utama	19
3. Definisi operasional variabel	20
F. Alat dan Bahan.....	21
1. Alat	21
2. Bahan.....	21
G. Jalannya Penelitian.....	21
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	22
1. Uji Validitas	22
2. Uji Reliabilitas	22
I. Analisis Hasil.....	22
 BAB IV	23
A. Jumlah Sampel.....	23
B. Uji Validitas dan Relibilitas	23
1. Hasil uji validitas.....	23
2. Hasil Uji Reliabilitas	24
C. Karakteristik Responden	25
1. Jenis kelamin.....	25
2. Umur.....	25
3. Pendidikan Terakhir	26
4. Pekerjaan.....	26
D. Hasil Analisis Data.....	27
1. Dimensi <i>Reliability</i>	27
2. Dimensi <i>Responsiveness</i>	28
3. Dimensi <i>Assurance</i>	30
4. Dimensi <i>Emphaty</i>	32
5. Dimensi <i>Tangeble</i>	34

E. Diagram Kartesius.....	36
BAB V.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Puskesmas	12
2. Kerangka Pikir	15
3. Alur penelitian	20
4. Diagram Kartesius Kepuasan Pasien	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Uji Validitas.....	22
2. Uji Reliabilitas	23
3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	24
5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	25
6. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
7. Jumlah dan persentase responden pada dimensi kehandalan / <i>Reliability</i>	26
8. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi kehandalan / <i>Reliability</i>	27
9. Jumlah dan persentase pada dimensi Ketanggapan / <i>responsiveness</i>	28
10. Distribusi tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan/ <i>responsiveness</i>	29
11. Jumlah dan persentase responden pada dimensi Jaminan/ <i>Assurance</i>	30
12. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi Jaminan/ <i>Assurance</i>	31
13. Jumlah dan persentase responden pada dimensi Empati / <i>Emphaty</i>	32
14. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi Empati / <i>Emphaty</i>	33
15. Jumlah dan persentase responden pada dimensi Penampilan / <i>Tangibles</i>	34
16. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi Penampilan / <i>Tangibles</i>	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat ijin dari DINKES	44
2. Surat ijin dari Puskesmas	45
3. Surat ijin <i>Ethical Clearance</i>	46
4. Perhitungan sampel	47
5. <i>Informed Consent</i>	48
6. Identitas Responden	49
7. Kuesioner Kepuasan Pasien	50
8. <i>Informed Consent</i> yang diisi Responden.....	55
9. Identitas yang diisi Responden	56
10. Kuesioner yang diisi Responden.....	57
11. Dokumentasi Penelitian.....	60
12. Data Pengujian Validitas dan reliabilitas	61
13. Demografi responden Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan.....	62
14. Data Skor Pertanyaan dan Harapan	64
15. Data Pendidikan Terakhir Responden.....	65
16. Data Pekerjaan Responden	76
17. Data Skor Kepuasan.....	87

INTISARI

HUMAIRAH. C (2020) TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS PUNGGURPUNGGUR KUBU RAYA KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020. FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA .

Kepuasan adalah ukuran perasaan seseorang setelah menggunakan produk atau layanan dan membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Kepuasan dalam pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (penampilan). Tujuan penelitian yaitu mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat.

Penelitian ini menggunakan desain survey pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepuasan pasien. Data kuesioner diolah lalu dibandingkan antara pelayanan yang didapat pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien, setelah itu hasil pengolahan data dipresentasikan dalam bentuk diagram kartesius. Persentase kepuasan pasien dibagi menjadi tidak puas <40%, Kurang puas 40-50%, cukup puas 56-67%, Puas 76-85%, sangat puas 86-100%.

Hasil penelitian dari 315 responden menunjukkan persentase kepuasan pada dimensi *reliability* 81,59%, *responsiveness* 77,68%, *assurance* 79,42%, *emphaty* 79,31%. *tangible* 78,99%, dari hasil menunjukkan rata-rata sebanyak 79,42 % pasien menyatakan puas pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, kuesioner.

ABSTRACT

HUMAIRAH C (2020) LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE PHARMACY INSTALLATION OF PUBLIC HEALTH CENTER PUNGGUR KUBU RAYA WEST KALIMANTAN 2020. FACULTY OF PHARMACY UNIVERSITY OF SETIA BUDI SURAKARTA.

Satisfaction is a measure of how someone feels after using a product or service and compares the reality and expectations. Satisfaction in health services can be measured based on 5 dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), tangible (appearance). The purpose of this study to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmacy installation at Public Healt Center Punggur Kubu Raya West Kalimantan.

This study used a survey design by giving the patient satisfaction questionnaire. The questionnaire data is processed and then compared between the services the patient receives and the services expected by the patient, after which the results of data processing are presented in the form of a Cartesian diagram. Percentage of patient satisfaction divided into dissatisfied <40%, less satisfied 40-50%, quite satisfied 56-67%, satisfied 76-85%, very satisfied 86-100%.

The results of 315 respondents showed the percentage of satisfaction in the dimensions of *reliability* 81,59%, *responsiveness* 77,68%, *assurance* 79,42%, *emphaty* 79,31%. *tangible* 78,99%, the results above obtained an average percentage of the five dimensions of 79,42% with satisfied category.

Keywords: patient satisfaction, pharmacy services, questionnaire.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan faktor mutlak yang diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia. sehingga pelayanan kesehatan merupakan masalah yang telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Suatu lembaga penyedia layanan jasa pelayanan kesehatan harus mampu bersaing. Persaingan yang semakin ketat menuntut untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang didapatkan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Kotler 2005).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan kesehatan sebab pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Kurniati 2013). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya (Pohan 2018).

Pelayanan kesehatan masyarakat secara merata merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan masyarakat. Disisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian pemerintah tentang pelayanan kesehatan yang didasarkan pada nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang memenuhi standar keamanan, mutu dan kemanfaatan (Kurniasih 2012).

Kualitas mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada pasien. Makin sempurna tingkat kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Manajemen yang diterapkan secara professional memerlukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal.

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas mempunyai peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sehingga puskesmas harus peduli dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan di puskesmas. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan kegiatan farmasi klinik. Kegiatan tersebut didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan (Permenkes 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah pelayanan farmasi yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien, serta menyelenggarakannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian bahwa pelayanan kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah *SERVQUAL (Service Quality)* dengan membuat penilaian kepuasan pelanggan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek

pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*. Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Beberapa hasil penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang telah dilakukan oleh :

1. Erna (2018) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarbaru Terhadap Pelayanan Kefarmasian” termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 68.03%.
2. Fitria (2016) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016” hasil dari penelitian ini adalah bahwa dimensi *tangible* 53,33% dengan klasifikasi cukup puas, *responsiveness* 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, *assurance* 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, *empathy* 56,23% dengan klasifikasi cukup puas dan *reliability* 45,33% dengan klasifikasi kurang puas. Sehingga disimpulkan tingkat kepuasan pasien adalah kurang puas.

Berdasarkan penelitian tersebut, standar pelayanan kefarmasian dengan tujuan meningkatkan mutu kesehatan pasien belum sepenuhnya diterapkan sehingga menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari dimensi *reliability* di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat Tahun 2020?
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari dimensi *responsiveness* di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat Tahun 2020?

3. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari dimensi *assurance* di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020?
4. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dari dimensi *empathy* di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat Tahun 2020?
5. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari dimensi *tangible* di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kubu Raya Kalimantan Barat Tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada dimensi *reliability* di instalasi farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada dimensi *responsiveness* di instalasi farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada dimensi *assurance* di instalasi farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020.
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada dimensi *empathy* di instalasi farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020.
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada dimensi *tangible* di instalasi farmasi Puskesmas Punggur Kalimantan Barat Tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi puskesmas dapat sebagai bahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama dimasa yang akan datang, dalam upaya mengembangkan mutu pelayanan kefarmasian.