

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN KEBUTUHAN PASIEN TERHADAP INFORMASI OBAT DI APOTEK AMANDIT FARMA BANJARMASIN

Submitted : 9 Agustus 2018

Edited : 10 Desember 2018

Accepted : 20 Desember 2018

Ratih Pratiwi Sari*, Aditya Maulana Perdana Putra, Ulfah Masran

Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin
Email : ratih.pratiwi.sari24@gmail.co.id

ABSTRACT

The current pharmaceutical service has shifted its orientation from drug oriented to patient oriented with reference to pharmaceutical care. Pharmaceutical service activities are not limited to drug preparation and drug delivery to patients but pharmacy needs to interact or communication with the patient. The purpose of this study was to determine how is the relationship between knowledge and patient needs for drug information at Amandit Farma Pharmacy Banjarmasin. This type of research is descriptive analysis. Sampling was taken on March 9 - April 8, 2018 by giving questionnaires to 250 patients who redeemed the prescription at Amandit Farma Banjarmasin Pharmacy using systematic random sampling method according to exclusion and inclusion criteria. Data analysis using Chi Square 3x3. Based on the results of this study can be known the relationship between knowledge and needs of patients on drug information at Amandit Farma Pharmacy in Banjarmasin is statistically meaningful.

Keywords : Knowledge, Needs, Patient, Drug Information

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*)⁽¹⁾. Kegiatan pelayanan kefarmasian tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pasien⁽²⁾, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melakukan pemberian informasi dan monitoring penggunaan obat kepada pasien serta mengetahui tujuan akhirnya, sesuai tujuan terapi dan terdokumentasi dengan baik.

Konsekuensi dari perubahan orientasi tersebut, maka seorang farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilakunya untuk dapat melakukan interaksi secara langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melakukan pemberian informasi dan monitoring penggunaan obat kepada pasien serta mengetahui tujuan akhirnya, sesuai tujuan terapi dan terdokumentasi dengan baik. Seorang farmasis harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan kefarmasian⁽³⁾.

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian di apotek hendaknya memiliki tujuan pokok agar pasien

mendapatkan obat yang bermutu baik dengan informasi yang selengkap-lengkapannya⁽⁴⁾. Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang umum dilakukan di apotek. Pemberian informasi obat bertujuan agar pasien dapat menggunakan obat secara tepat. Kebutuhan akan informasi obat erat kaitannya dengan pengetahuan dan sikap pengunjung apotek. Menurut penelitian yang dilakukan di kota Depok menyatakan bahwa pengunjung apotek mempunyai pengetahuan yang tinggi tentang informasi obat dan pengunjung apotek sangat membutuhkan informasi obat⁽⁵⁾.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara pengetahuan dengan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Amandit Farma Banjarmasin pada periode bulan Maret - Mei 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu pasien yang menebus resep di apotek Amandit Farma Banjarmasin. Sampel penelitian berjumlah 250 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

Kriteria Inklusi

- Pasien yang membeli obat dengan resep
- Pasien dewasa yang berumur 17-50 tahun

Kriteria Eksklusi

- Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- Pasien yang pernah datang menjadi responden
- Pasien tuli
- Pasien buta

Analisis Data

Analisis pengetahuan dan kebutuhan menggunakan uji *chi square* 3x3, dimana

data yang dimasukkan yaitu data hasil penelitian tingkat pengetahuan dan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin. Hasil antara tingkat pengetahuan dan kebutuhan dinyatakan berhubungan apabila nilai *pearson chi square (Asymptotic significance)* <0,05, dan dinyatakan tidak berhubungan apabila nilai *pearson chi square (Asymptotic significance)* > 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan dan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien yang menebus resep di Apotek Amandit Farma Banjarmasin dengan jumlah sampel yang akan diteliti 250 orang. Selama periode Penelitian diperoleh hasil berupa karakteristik responden yang dituangkan dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik (n =250)

No.	Karakteristik Responden	n (%)
1	Jenis Kelamin	
	Laki – Laki	72 (28,8)
	Perempuan	178 (71,2)
2	Umur (tahun)	
	17 – 25	53 (21,2)
	26 – 35	108 (43,2)
	36 – 45	64 (25,6)
	46 – 50	25 (10)
3	Pendidikan	
	SD	6 (2,4)
	SMP	17 (6,8)
	SMA	89 (35,6)
	Perguruan Tinggi	138 (55,2)
4	Pekerjaan	
	Bekerja	170 (68)
	Tidak Bekerja	80 (32)
Total		250 (100)

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (71,2%). Perbedaan pola perilaku sakit juga dipengaruhi oleh jenis kelamin dimana perempuan lebih sering pergi berobat dibandingkan laki-laki⁽⁶⁾. Perilaku kesehatan antara laki-laki dan perempuan pada umumnya wanita lebih memperhatikan dan peduli pada kesehatan mereka dan lebih sering menjalani pengobatan dibandingkan laki-laki⁽⁷⁾. Karakteristik responden berdasarkan umur responden yang paling banyak adalah 26-35 tahun (43,2%). Menurut Kementerian Kesehatan, umur 26-35 termasuk dalam usia dewasa awal, dimana pola pikir seseorang akan meningkat dan lebih dapat mengetahui informasi yang sedang berkembang di lingkungannya⁽⁸⁾.

Data selanjutnya mengenai tingkat pendidikan responden yang menebus resep di Apotek Amandit Farma Banjarmasin terbanyak berada pada jenjang pendidikan Perguruan Tinggi (55,2%). Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Pasien yang menjadi responden berdasarkan status pekerjaan yang paling banyak adalah yang memiliki pekerjaan (68%). Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang berpenghasilan mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan. Masyarakat yang bekerja cenderung memiliki status ekonomi yang baik, sehingga masyarakat yang bekerja akan lebih meningkatkan kesadaran untuk berobat⁽⁹⁾.

Pengetahuan Pasien Terhadap Informasi Obat

Hasil persentasi pengetahuan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin diperoleh dengan cara memberikan kuesioner tentang pengetahuan terhadap informasi obat, dimana kuesioner tersebut terdiri dari 18 pernyataan. Berikut hasil tingkat pengetahuan terhadap informasi obat dari responden yang dapat dilihat pada gambar 1.

Persentasi terbesar menunjukkan pengetahuan pasien terhadap informasi obat cukup baik (46.40%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien masih memerlukan informasi obat secara lengkap dan benar, agar efek terapi dari obat yang didapatkan dapat tercapai, sehingga tingkat pengetahuan pasien terhadap informasi obat meningkat. Cara untuk meningkatkan pengetahuan pasien di apotek yaitu dengan modifikasi etiket agar informasi yang terkait obat dapat diberikan secara lengkap kepada pasien, membuat *banner* atau poster yang memuat informasi obat seperti cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, cara membuang obat, cara mendapatkan obat. Selain itu petugas di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (Apoteker dan TTK) agar dapat membuat brosur atau *leaflet* untuk pasien yang mendapat obat dengan penggunaan khusus seperti tetes mata, inhaler dan suppositoria.



Gambar 1. Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (n=250)

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (n=250)

No.	Pengetahuan tentang Informasi Obat	Benar (%) (n = 250)	Tidak (%) (n = 250)
1	Asam Mefenamat merupakan nama generik	77,6	22,4
2	Nama generik adalah isi dari obat tersebut	65,6	34,4
3	Selain sebagai penurun panas Paracetamol berfungsi sebagai anti nyeri	74,4	25,6
4	Antasida berguna untuk menurunkan asam lambung	75,2	24,8
5	Obat diminum 3 x sehari artinya diminum pada saat pagi siang, dan malam	8	92
6	Sebelum menggunakan sirup dikocok terlebih dahulu	98	2
7	1 sendok teh takar obat sama dengan 1 sendok teh yang ada di rumah	36,4	63,6
8	Jika terlupa minum obat, boleh diminum sekaligus, (ditambahkan dosis yang lupa)	96,8	3,2
9	Efek samping obat merupakan efek yang tidak diinginkan dan muncul ketika suatu obat digunakan dalam takaran normal	80,8	19,2
10	Obat anti nyeri dapat mengiritasi lambung	48,4	51,6
11	Resep dengan obat keras harus ditebus di apotek	96,8	3,2
12	Resep yang sudah ditebus semua boleh ditebus lagi untuk pengobatan selanjutnya	45,2	54,8
13	Antibiotik harus dihabiskan	89,2	10,8
14	Boleh menggunakan obat orang lain dengan gejala sakit yang sama	80,4	19,6
15	Obat sirup yang sudah dipakai boleh disimpan sampai waktu Expired date	74,8	25,2
16	Semua obat bentuk sirup disimpan di dalam kulkas	32,6	64,4
17	Obat bentuk tablet/kapsul yang sudah tidak digunakan lagi dibuang beserta bungkusnya	37,6	62,4
18	Obat bentuk sirup yang sudah tidak digunakan isinya dibuang di pembuangan air setelah diencerkan	81,6	18,4
Rerata		66,63	33,37

Adapun penjelasan dari tabel 2 tentang pernyataan tingkat pengetahuan terhadap informasi obat yang memiliki angka persentasi salah yang tinggi adalah sebagai berikut:

Pernyataan no. 5: Obat diminum 3 x sehari artinya diminum saat pagi, siang, dan malam. Pada pernyataan ini mendapatkan hasil persentasi jawaban salah yang tinggi (92%). Pasien masih banyak yang salah

dalam menentukan waktu meminum obat. Saat diberikan obat dengan aturan pakai 3 kali sehari, biasanya pasien akan minum obat pada saat pagi, siang, dan malam hari. Hal ini salah, seharusnya obat diminum setiap 8 jam (24 jam dibagi 3 waktu pemakaian obat). Ini bertujuan untuk memastikan obat tersedia dalam darah dengan kadar yang merata dalam satu hari.

Dengan demikian efek pengobatan diharapkan dapat tercapai sesuai tujuan⁽¹⁰⁾.

Pernyataan no. 7: 1 sendok teh takar obat sama dengan sendok teh yang ada di rumah. Banyak pasien yang masih beranggapan bahwa sendok teh takar obat sama dengan sendok teh yang ada di rumah, terlihat dari hasil jawaban pernyataan kuesioner pada tabel 2 sebanyak (63,6 %) menjawab salah, karena adanya kesalahpahaman pasien bahwa tidak ada perbedaan antara sendok teh takar obat dengan sendok teh yang ada di rumah. Sendok rumah sangat tidak dianjurkan untuk digunakan sebagai pengganti sendok takar obat disebabkan karena volume takaran sendok teh obat adalah 5 ml, sedangkan sendok teh yang ada di rumah volumenya bisa berbeda-beda sesuai dengan bentuknya. Volume yang berbeda tersebut dapat mengakibatkan dampak yang tidak diinginkan karena dosis obat yang diminum kurang dari aturan yang ditulis oleh dokter atau bisa juga lebih dari dosis yang diperuntukkan⁽¹¹⁾.

Pernyataan no. 10: obat anti nyeri dapat mengiritasi lambung, mempunyai hasil presentasi responden yang menjawab salah sebanyak 51,6%. Masih banyak pasien yang sembarangan dalam mengkonsumsi obat anti nyeri, dimana penggunaan obat nyeri perlu diperhatikan dengan benar. Jika salah mengkonsumsi obat anti nyeri maka akan menimbulkan efek yang tidak baik bagi tubuh salah satunya yaitu iritasi lambung. Untuk itu pasien tetap harus memperhatikan petunjuk penggunaan untuk menghindari efek samping yang tidak diinginkan⁽¹⁰⁾.

Pernyataan no. 12: resep yang sudah ditebus semua boleh ditebus lagi untuk pengobatan selanjutnya. Responden yang menjawab salah pada pernyataan ini sebanyak 54,8%. Banyak pasien kembali lagi ke apotek dengan menebus resep obat sebelumnya yang sudah ditebus semua dengan menggunakan copy resep, karena

banyak pasien yang mengira copy resep bisa diulang. ada banyak faktor yang mendorong pasien mengulangi copy resep yaitu biaya dokter akan bertambah kalau harus ke dokter lagi, jauhnya tempat tinggal pasien dengan dokter, anggapan pasien, kalau kontrol obat yang diresepkan sama dengan resep sebelumnya, obat pada resep tersebut dirasakan sudah cocok untuk mengobati penyakit yang diderita⁽¹²⁾. Faktor tersebut juga menjadi alasan utama pasien yang menjawab pernyataan tentang pengulangan copy resep di Apotek Amandit Farma. Untuk itu, sebaiknya sebelum menggunakan copy resep pasien mengkonsultasikan dulu dengan Dokter, Apoteker maupun TTK. Selain itu, pada penyerahan resep diberikan informasi yang mendalam kepada pasien bahwa copy resep tidak dapat digunakan lagi untuk menebus obat apabila obat telah diambil sepenuhnya, dengan penjelasan obat yang digunakan untuk mengobati penyakit sekarang belum tentu sama dengan obat yang digunakan pada penyakit selanjutnya.

Pernyataan no. 16: Semua obat bentuk sirup disimpan di dalam kulkas. Pernyataan ini juga mempunyai persentasi jawaban salah tinggi (64,4%). Pasien menyimpan obat di dalam kulkas karena beranggapan kandungan obat dalam sirup tetap terjaga, tidak cepat rusak, obat akan awet atau tahan lama. Tidak semua obat dalam bentuk sirup bisa disimpan di kulkas, kecuali disebutkan pada etiket atau kemasan obat. Hal ini perlu mendapat perhatian karena penyimpanan pada suhu yang salah atau tidak sesuai dapat menyebabkan perubahan kualitas hingga merusak obat, sehingga akan mengurangi keefektifan obat dalam menyembuhkan penyakit⁽¹¹⁾.

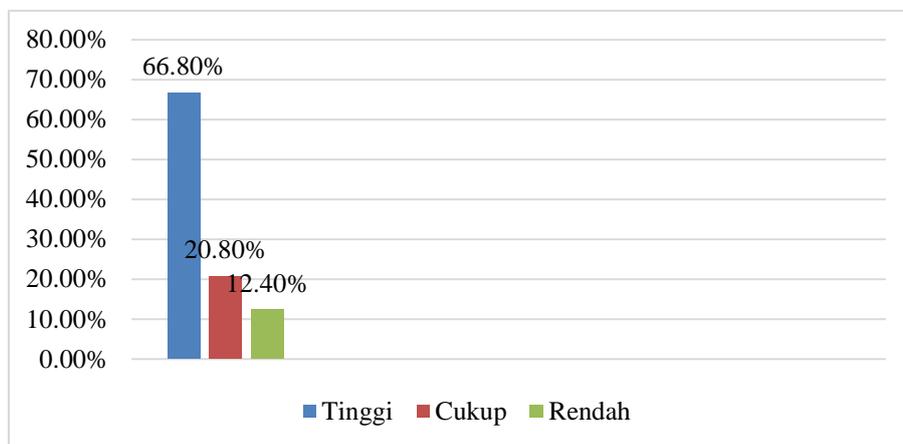
Pernyataan no. 17: Obat bentuk tablet/kapsul yang sudah tidak digunakan lagi dibuang beserta bungkusnya, memiliki hasil pengetahuan yang rendah dengan jawaban yang salah (62,4%). Dari hasil wawancara kepada responden, pasien tidak

membutuhkan obat itu lagi dan langsung membuangnya tanpa mengeluarkan isi dari kemasan obat tersebut. Obat terutama dalam bentuk tablet atau kapsul apabila sudah tidak digunakan lagi dibuang ke tempat sampah beserta bungkusnya harus dihindari karena dapat dijual kembali oleh pihak yang tak bertanggung jawab dan tentunya sangat berbahaya bagi kesehatan orang lain. Untuk itu sebelum membuang obat dalam bentuk tablet atau kapsul hendaknya isinya dikeluarkan dari bungkusnya dan buang kemasan obat setelah disobek atau digunting⁽¹³⁾.

Kebutuhan Terhadap Informasi Obat

Hasil persentasi kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin diperoleh dengan cara memberikan kuesioner pernyataan tentang kebutuhan terhadap informasi obat sebanyak 9 pernyataan. Berikut hasil tingkat kebutuhan dari responden yang dapat dilihat pada gambar 2.

Hasil pada gambar 2 menunjukkan bahwa kebutuhan akan informasi obat di Apotek Amandit Farma sangat tinggi. Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi pada obat yang digunakannya agar tercapai hasil pengobatan yang diinginkan.



Gambar 2. Tingkat Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (n=250)

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Kebutuhan Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (n=250)

No.	Kebutuhan Terhadap Informasi Obat	Butuh (%)	Kurang Butuh (%)	Tidak Butuh (%)
1	Nama generik obat yang dibeli di apotek	68	6,8	25,8
2	Indikasi atau kegunaan obat	97,2	0,8	2
3	Dosis obat	99,6	0,4	0
4	Aturan pakai Obat	99,8	0,2	0
5	Efek samping obat	70,8	10	19,2
6	Cara mendapatkan obat yang tepat	58	5,8	36,2
7	Cara penggunaan obat yang tepat	97,4	2,6	0
8	Cara menyimpan obat yang tepat	80,8	8,2	11
9	Cara membuang obat yang tepat	65,2	8,4	25,4
Rerata		81,9	4,8	13,3

Tabel 3 menunjukkan persentasi kebutuhan terhadap informasi obat tinggi (81,9%). Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat untuk lebih mengetahui tentang informasi obat yang digunakannya secara lengkap dan benar, yang menunjukkan bahwa Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di apotek harus meningkatkan peran mereka sebagai sumber informasi penggunaan obat untuk pasien. Kebutuhan pasien untuk meminta pelayanan informasi obat sesungguhnya dipengaruhi oleh adanya faktor status sosial, psikologis, pendapatan keluarga, dan kepercayaan terhadap kesehatan itu sendiri. Semakin besar masalah tersebut semakin besar kemungkinan tindakan pencarian pengobatan dilakukan.

Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin

Analisis hubungan pengetahuan dan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pengetahuan responden tentang informasi obat dengan kategori tinggi sebanyak 70 orang, yang terdiri dari 39 orang (46,8%) memiliki kebutuhan terhadap informasi obat dengan kategori tinggi, sebanyak 22 orang (14,6%) dengan kategori cukup, dan sebanyak 9 orang (8,7%) dengan kategori rendah. Pengetahuan

responden tentang informasi obat dengan kategori cukup adalah sebagai 128 orang, yang terdiri dari 100 orang (85,5%) memiliki kebutuhan terhadap informasi obat dengan kategori tinggi, sebanyak 15 orang (26,6%) dengan kategori cukup, dan sebanyak 13 orang (15,9%) dengan kategori rendah.

Pengetahuan responden tentang informasi obat dengan kategori rendah sebanyak 52 orang, yang terdiri dari 28 orang (34,7%) memiliki kebutuhan terhadap informasi obat dengan kategori tinggi, sebanyak 15 orang (10,8%) dengan kategori cukup, dan sebanyak 9 orang (6,4%) dengan kategori rendah.

Hasil pengujian statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* 3x3, didapatkan nilai *Pearson Chi Square* dengan *Asymptotic Significance* 0,02 (*2-sided*) 0,002. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin secara statistik bermakna. Hal ini dilihat berdasarkan nilai *Asymptotic Significance* yang lebih rendah dari 0,05. Dari hasil ini menunjukkan bahwa pasien memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang informasi obat dan memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap informasi obat. Pelayanan informasi obat dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan keberhasilan terapi, memaksimalkan efek terapi dan meminimalkan efek samping obat⁽¹⁴⁾.

Tabel 4. Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin (n=250)

Pengetahuan Terhadap Informasi Obat	Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat			Total	Nilai p <i>Chi -Square</i>
	Tinggi	Cukup	Rendah		
Tinggi	39	22	9	70	0,002
Cukup	100	15	13	128	
Rendah	28	15	9	52	
Total	167	52	31	250	

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan pengetahuan dan kebutuhan pasien terhadap informasi obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin secara statistik bermakna, dimana nilai *Pearson Chi Square* dengan *Asymptotic Significance (2-sided)* sebesar 0,002.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pratiwi, H., Nuryanti., Fera, V.V., Warsinah., Sholihat, N.K., 2016, Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi, *Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap, dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat*, 4(1), 10-15.
2. Ashfiyah, 2012, *Bimbingan dan Konseling Islam dengan Menggunakan Keterampilan Komunikasi Konseling dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
3. Satiti, N.K., 2015, *Manfaat Konsultasi Terhadap Pemahaman Pasien pada Obat-Obat yang Diresepkan di Apotik Pandugo Surabaya*, Skripsi, Universitas Widya Mandala Catholic, Surabaya.
4. Uryandari, L.S., 2014, *Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
5. Abdullah, N., Andrajadi, R., Supardi, S., 2010, *Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok*. Pusat Penelitian dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan. Jakarta, Indonesia
6. Notoatmodjo, S., 2010, *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
7. Koziar, E., Berman., Snyder., 2010. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi 7, EGC, Jakarta, Indonesia.
8. Kementerian Kesehatan, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
9. Rangkuti, Freddy., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Indonesia.
10. Kementerian Kesehatan, Farmasi dan Alat kesehatan, 2017^b, *Popularizing Tanya Five O*, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
11. Novitasari, D, 2010, *Evaluasi Ketersediaan dan Perilaku Penggunaan Sendok Takar Sediaan Cair Oral Pada Pengunjung Apotek Pelengkap Kimia Farma, RSUP Dr. Sardjito*, Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
12. Wardayati, K.T., 2012, *Bahayanya Salinan Resep*, *Intisari Online*, diakses pada 21 Mei 2018, <http://intisari.grid.id/read/0382234/bahayanya-salinan-resep?page=all>
13. Kementerian Kesehatan, 2017^a, *Cara Cerdas Gunakan Obat*, Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
14. Direktorat Bina Farmasi Komunikasi dan Klinik, 2006, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.