

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi

¹Resky Yuniarty Siregar, ²Mustakim

^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten 15419
Email: mustakim@umj.ac.id

ABSTRAK

Pengkajian dan pelayanan resep, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, sarana dan prasarana adalah bentuk pelayanan kefarmasian di layanan Kesehatan. *Service Quality* merupakan model yang lazim dipakai dalam bidang jasa pelayanan untuk mengukur kepuasan. Studi potong lintang menjadi pendekatan yang dipilih dalam studi kali ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi skor terbesar 73%. Kemudian diikuti dari setiap dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 70%, jaminan (*assurance*) sebesar 82%, empati (*empathy*) sebesar 70%, kehandalan (*reliability*) sebesar 68% dan wujud nyata (*tangibles*) sebesar 73%. Berdasarkan disposisi direksi No.0168/PMSR/03/2015 nilai batas kepuasan ada di angka 90 yang menunjukkan masih belum mencapai tingkat kepuasan yang ditentukan. Diperlukan peningkatan di berbagai dimensi untuk peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di RSIJ Cempaka Putih.

Kata kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Wujud Nyata

ABSTRACT

One of the development efforts in the health sector is improving the quality of pharmaceutical services. One form of pharmacy services in hospitals is assessment and prescription service and includes pharmaceutical installation infrastructure, information communication and education (KIE), speed of drug service, and friendliness of pharmacy installation staff and as a factor to evaluate patient satisfaction. One widely used model to measure customer satisfaction is the SERVQUAL (Service Quality) model by making a comprehensive customer satisfaction survey for services in the goods and services that prioritize service aspects. This type of research is quantitative research using a cross-sectional research design. Data was collected using a questionnaire and descriptive analysis. The level of patient satisfaction with the largest average score interpretation percentage is 73%. Then followed by each dimension, namely responsiveness at 70%, assurance at 82%, empathy at 70%, reliability at 68%, and tangibles at 73%. Based on the policy that was issued by director No. 1 68/PMK/03/2015 the value of 90 becomes the cut-off point for the level of satisfaction. All dimensions showed patient satisfaction below the standard, needing extra effort to improve the level of satisfaction by detailing the management in every sub dimension.

Keywords: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy

Pendahuluan

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kualitas layanan yang juga harus diperhatikan sebagai salah satu bentuk pembangunan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian (Pareraway et al., 2016). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pelayanan pengkajian dan persepsian yang meliputi penempatan obat, prasarana, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan penyediaan obat, dan keramahan petugas apotek untuk memastikan pasien berfungsi sebagai unsur penilaian. Kepuasan pasien pada hakikatnya adalah memenuhi harapan pasien dan memahami kebutuhan pasien (Raheem et al., 2014). Kualitas layanan kesehatan yang diterapkan akan berdampak pada kepuasan pasien (Azwar, 2010). Akumulasi terhadap layanan produk dan jasa yang memenuhi harapan dapat disebut sebagai kepuasan (Azwar, 2010).

Kepuasan konsumen dapat ditentukan dengan cara atau metode tertentu. Model yang paling lazim dalam mengukur kepuasan secara komprehensif adalah *Service Quality*. Terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Yuniar & Handayani, 2016). Menurut hasil penelitian Mulyani (2017), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan atribut dimensi bukti fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana yang dimiliki berfungsi dengan baik sebesar 76,9%, Pada atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*),

petugas farmasi ramah dalam melayani para pasien sebesar 77,3%, pada atribut dimensi kemampuan (*reliability*), keterampilan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan sebesar 74,0%. Pada atribut dimensi jaminan (*assurance*), rasa percaya para pasien pada petugas farmasi sebesar 77,1%, dan pada atribut dimensi perhatian (*empathy*), kemudian dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi secara perhatian dan sabar sebesar 77,6% (Mulyani, 2017).

Rumah Sakit Cempaka Putih menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Cempaka Putih dan sekitarnya. Rumah sakit Cempaka Putih juga terus melakukan pengembangan kesehatan sesuai dengan visi rumah sakit agar dapat menjadi rumah sakit paripurna dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit ini harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan dipercaya kepada pasien (Isnindar et al., 2013).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan kepada 25 orang pasien yang memilih layanan kefarmasian menunjukkan 16% kurang puas terhadap solusi masalah yang dihadapi pasien, komunikasi antara petugas farmasi dan pasien sebanyak 6 orang atau 24%, informasi mudah dan jelas dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya sebanyak 14 orang atau 56%, pengetahuan dan keterampilan yang baik dimiliki oleh petugas dalam bekerja sebanyak 2 orang atau 8%, komunikasi yang efektif dengan pasien sebanyak 8 orang atau 32%, kualitas obat yang

diberikan sesuai dengan permintaan sebanyak 9 orang atau 36%, kecepatan pelayanan obat sebanyak 17 orang atau 68%. Selain itu berdasarkan data kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien dari awal Januari 2019 sekitar 14.343.000 pasien hingga April 2019 sekitar 13.227.000 pasien.

studi ini dan dilakukan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2019. Seluruh pasien maupun keluarga pasien yang datang ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIJ Cempaka Putih merupakan populasi dalam studi. Total responden yaitu 94 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*.

Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain studi potong lintang menjadi pilihan dalam

Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan demografi

Variabel	n=125	%
Usia		
17-25 tahun	12	11,5
26-35 tahun	10	9,6
36-45 tahun	17	16,3
46-55 tahun	19	18,3
56-65 tahun	22	21,2
>65 tahun	24	23,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	26,9
Perempuan	76	73,1
Pendidikan		
Tidak Sekolah	5	4,8
Tamat SD	9	8,7
Tamat SMP	13	12,5
Tamat SMA	59	56,7
Perguruan Tinggi	18	17,3
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	55	52,9
Pelajar/Mahasiswa	6	5,8
PNS	7	6,7
Karyawan Swasta	24	23,1
Wiraswasta	10	9,6
TNI/POLRI	2	1,9
Poli		
Penyakit Dalam	21	20,2
Kandungan	5	4,8
Saraf	21	20,2
Paru	10	9,6
Anak	4	3,8
Jantung	43	41,3
Total	104	100

Diketahui dari tabel 1 bahwa pasien yang berkunjung didominasi oleh responden kelompok usia yang berumur 46-55 tahun yaitu 18,3%, responden yang berumur 56-65 tahun atau 21,2% dan responden yang berumur >65 tahun atau 23,1%. Untuk variabel jenis kelamin diketahui bahwa 28 atau sebesar 26,9% responden laki-laki dan 76 atau 73,1% responden perempuan. Variabel pendidikan diketahui bahwa

responden pasien didominasi oleh tingkat Pendidikan tamat SMA yaitu 56,7%. Sedangkan variabel pekerjaan diketahui bahwa terdapat 55 responden atau 52,9% adalah tidak bekerja. Kemudian variabel poli yang banyak dikunjungi adalah poli jantung 41,3% diikuti oleh poli saraf dan penyakit dalam masing-masing sebesar 20,2%.

2. Analisis Dimensi Kepuasan

1) Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Tiap Dimensi

Tabel 2.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tiap Dimensi

Dimensi	Cut Of Point (%)	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	90	3,45	2,43	-1,02	70
Jaminan/ <i>Assurance</i>	90	3,43	2,81	-0,62	82
Empati/ <i>Empathy</i>	90	3,64	2,56	-1,08	70
Keandalan/ <i>Reliability</i>	90	3,67	2,49	-1,18	68
Wujud Nyata/ <i>Tangibles</i>	90	3,65	2,68	-0,97	73

Berdasarkan tabel 2.1 diketahui bahwa persentase rata-rata tiap dimensi adalah 73%. Sedangkan persentase terendah sebesar 68% dan

memiliki nilai gap sebesar -1,18 yaitu dimensi keandalan (*reliability*).

2) Gambaran Kepuasan Responden Tiap Dimensi

a. Dimensi Daya Tanggap/*Responsiveness*

Tabel 2.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut Daya Tanggap/*Responsiveness*

Dimensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Keluhan pasien cepat ditanggapi oleh petugas	3,44	2,40	-1,04	69
Masalah pasien diberikan solusi oleh petugas apotek	3,44	2,50	-0,94	72
Petugas Apotek memberikan informasi sebelum pasien bertanya	3,48	2,45	-1,03	70
Resep/obat yang ditebus dapat dimengerti dengan jelas oleh pasien	3,45	2,40	-1,05	69
Rata-rata	3,45	2,43	-1,01	70

Berdasarkan tabel 2.2 diketahui bahwa persentase terendah adalah 69% dan memiliki

nilai gap sebesar -1,05 dan persentase tertinggi sebesar 72% dan memiliki nilai gap sebesar -0,94.

Tabel 2.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut Jaminan/Assurance

b. Dimensi Jaminan/Assurance

Dimensi Jaminan/Assurance	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Petugas memastikan kebenaran penerima obat	3,47	3,06	-0,41	88
Dalam bekerja petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik	3,39	2,78	-0,61	82
Petugas Apotek mengkonfirmasi kejelasan informasi yang diberikan	3,41	2,75	-0,66	81
Kesesuaian obat yang diberikan	3,47	2,66	-0,81	76
Rata-rata	3,43	2,81	-0,62	81

Berdasarkan tabel 2.2 diketahui bahwa persentase terendah adalah 69% dan memiliki nilai gap sebesar -1,05 dan persentase tertinggi sebesar 72% dan memiliki nilai gap sebesar -0,94. Berdasarkan tabel 2.3 diatas diketahui bahwa persentase terendah adalah 76% dan memiliki

nilai gap sebesar -0,81 yaitu “Obat yang diminta sesuai dengan yang diberikan” dan persentase tertinggi sebesar 88% dan memiliki nilai gap sebesar -0,41 yaitu petugas memastikan kebenaran penerima obat.

Tabel 2.4 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut Empati/Empathy

c. Dimensi Empati/Empathy

Dimensi Empati/Empathy	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Keluhan pasien diperhatikan oleh petugas apotek	3,65	2,73	-0,92	75
Pemberian layanan tanpa memandang status oleh petugas	3,69	2,70	-0,99	73
Pemantauan penggunaan obat sebelumnya diberikan	3,59	2,25	-1,34	63
Rata-rata	3,64	2,56	-1,08	70

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa persentase terendah adalah 63% dan memiliki nilai gap sebesar -1,34 yaitu “pemantauan penggunaan obat sebelumnya” dan persentase tertinggi sebesar 75% dan memiliki nilai gap

sebesar -0,92 yaitu keluhan pasien diperhatikan oleh petugas apotek.

Tabel 2.5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut Keandalan/Reliability

d. Dimensi Keandalan/Reliability

Dimensi Keandalan/Reliability	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Kecepatan pelayanan obat	3,79	2	-1,79	53
Petugas ramah dan senyum dalam melayani	3,60	2,88	-0,72	80
Pemberian Informasi tentang cara penyimpanan obat	3,72	2,32	-1,4	62
Pemberian Informasi tentang cara penyimpanan obat	3,57	2,77	-0,8	77
Petugas dapat menjawab pasien dengan jelas	3,57	2,77	-0,8	77
Rata-rata	3,67	2,49	-1,17	68

Berdasarkan tabel 2.5 diketahui bahwa persentase terendah adalah 53% dan memiliki nilai gap sebesar -1,79 yaitu “kecepatan

pelayanan obat” dan persentase tertinggi sebesar 80% dan memiliki nilai gap sebesar -0,72 yaitu “Petugas ramah dan senyum dalam melayani”.

e. Dimensi Wujud Nyata/Tangibles

Tabel 2.6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut Wujud Nyata/Tangibles

Dimensi Wujud Nyata/Tangibles	Harapan (Mean)	Kenyataan (Mean)	Gap	ASC (%)
Apotek terlihat bersih dan rapi	3,79	2,79	-1	74
Obat yang tersedia di Apotek lengkap	3,81	2,39	-1,42	63
Pakaian petugas rapi dan bersih	3,69	2,97	-0,72	80
Ruang tunggu Apotek nyaman, bersih dan tertata rapi	3,79	2,33	-1,46	61
Kondisi loket penerimaan obat rapi, bersih dan memadai	3,69	2,93	-0,76	79
Rata-rata	3,65	2,68	-1,07	63

Berdasarkan tabel 2.6 diatas diketahui bahwa persentase terendah adalah 61% dan memiliki nilai gap sebesar-1,46 yaitu “Ruang tunggu Apotek nyaman, bersih dan tertata rapi” dan persentase tertinggi sebesar 80% dan memiliki nilai gap sebesar - 0,72 yaitu “Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi”.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Pada variabel jenis kelamin pasien rawat jalan mayoritas berjenis kelamin perempuan 73,1%. Studi ini memiliki kesamaan dengan studi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi di salah satu RS di Surabaya dimana Perempuan adalah

mayoritas pasien (Arifiyanti & Djamaludin, 2017). Responden pasien rawat jalan mayoritas adalah pasien yang berlatar belakang tingkat pendidikan akhir tamat SMA 56,7%. Studi Arifiyanti dan Rachmad, (2016) menunjukkan bahwa yang paling sering berkunjung ke layanan kesehatan yaitu pada tingkat pendidikan SMA (Pontoan, 2020). Sedangkan pada variabel pekerjaan, responden pasien rawat jalan mayoritas adalah tidak bekerja 52,9% (Juliawati, 2019; Setiani, 2021). Poli yang ada di Instalasi Farmasi RSIJ Cempaka Putih terdapat 20 Poli. Sedangkan pasien lebih sering berkunjung dari poli jantung sebanyak 43 responden atau 41,3%, dan yang paling sedikit berkunjung dari poli kandungan sebanyak 5 responden atau 4,8%.

Analisis Dimensi

Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Tiap Dimensi

Berdasarkan hasil penelitian nilai rata-rata tingkat kepuasan apotek farmasi sebesar 73%. Sedangkan persentase terendah sebesar 68% yaitu dimensi *reliability* dan sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Pareraway, dkk. (2016). Adapun dimensi kehandalan (*reliability*) yang memiliki nilai terendah diantara dimensi lainnya.

Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Atribut

Daya Tanggap/*Responsiveness*

Menurut Parasuraman *et al* (1994), daya tanggap adalah perbandingan antara harapan dan

kenyataan mengenai pemberian layanan serta penyelesaian keluhan pelanggan secara cepat dan akurat. Dimensi ini merupakan kualitas evaluasi yang paling cepat mengalami perubahan. seiring kemajuan teknologi dan informasi kesehatan pelanggan maka pelanggan memiliki harapan terhadap layanan yang terus meningkat (Parasuraman *et al.*, 1994).

Menurut (Nyoman Yuliani *et al.*, 2017), ketanggapan merupakan kemampuan akan melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi serta menolong pelanggan. Hasil penelitian pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah petugas apotek memberikan informasi sebelum pasien bertanya dengan tingkat kepuasan 69%, sedangkan tertinggi pada atribut masalah yang dihadapi pasien dapat diselesaikan oleh petugas yaitu 72%. Studi ini memiliki hasil studi yang similar bahwa dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan 67,8% adalah atribut adanya komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien, sedangkan pada atribut masalah yang dihadapi pasien dapat diselesaikan oleh petugas yang dihadapi pasien dengan tingkat kepuasan 66% (Novaryati, 2018).

Daya Jaminan/*Assurance*

Menurut Parasuraman *et al* (1994), Standar ini mengacu pada *knowledge and ethics*, dan kualitas personel yang dapat dipercaya. Memenuhi standar pelayanan tersebut berarti pengguna jasa

tidak merasa berisiko dan mampu meyakinkan pelanggan akan kompetensi dan keandalan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan (*assurance*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah kesesuaian obat yang diminta dengan tingkat kepuasan 76%, sedangkan tertinggi pada atribut petugas memastikan kebenaran penerima obat dengan tingkat kepuasan 88%. Studi ini memiliki kesamaan yang dilakukan pada dimensi jaminan (*assurance*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah kelengkapan obat sebesar 56,4% (Astuti, 2018; Sugeng, 2018). Sedangkan menurut penelitian lainnya kelengkapan obat sebesar 59% (Maharani et al., 2016).

Daya Empati/*Empathy*

Menurut Parasuraman et al (1988), Dalam hal ini terdapat pertimbangan dan perhatian khusus petugas kepada seluruh *customer*, memahami kebutuhannya dan memberikan kemudahan bagi pengguna jasa untuk menghubunginya kapan pun membutuhkan bantuan. Peran tenaga kesehatan sebenarnya sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan, karena mereka merupakan garda terdepan dalam berhadapan langsung dengan pasien.

Hasil penelitian pada dimensi empati (*empathy*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah pemantauan penggunaan obat sebelumnya dengan tingkat kepuasan 63%, sedangkan tertinggi pada atribut petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan tingkat kepuasan 75%. Hasil ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Maharani, dkk. (2016), pada

dimensi empati (*empathy*), petugas tidak membedakan pasien dengan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan 55,5% dan petugas apotek memahami kebutuhan spesifik pasien dengan tingkat kepuasan 60% (Nuzul, 2022; Susanto, 2021; Maharani, 2016).

Daya Keandalan/*Reliability*

Menurut Parasuraman et al (1994), daya keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat, segera dan tepat waktu serta memuaskan. Dimensi keandalan (*reliability*) dinilai sebagai dimensi paling penting oleh para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan (*reliability*), tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan pelayanan obat 53%, tertinggi pada atribut petugas apotek melayani dengan senyum dan ramah dengan tingkat kepuasan 80%. Studi ini memiliki hasil yang sesuai dengan yang dilakukan oleh Pareraway, dkk. (2016), pada dimensi keandalan (*reliability*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah atribut waktu pelayanan obat yang cepat 61%, sedangkan tertinggi pada atribut kesiapan petugas dalam membantu 85% (Sutrisna, 2008; Malinda, 2023).

Daya Wujud Nyata/*Tangibles*

Menurut Parasuraman et al (1994), daya wujud nyata (*tangibles*) adalah Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan langsung melalui pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan menyediakan sarana, tenaga, dan peralatan yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi wujud nyata (*tangibles*), tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah ruang tunggu apotek nyaman, bersih dan tertata rapi dengan tingkat kepuasan 61%, sedangkan tertinggi pada atribut petugas apotek berpakaian bersih dan rapi dengan tingkat kepuasan 80%. Hasil studi ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Novaryatiin, dkk. (2018) dan Yuswantina (2020), pada dimensi daya wujud nyata (*tangibles*), dengan tingkat kepuasan 69%, sedangkan tertinggi pada atribut petugas apotek berpakaian bersih dan rapi dengan tingkat kepuasan 74,6%.

Kesimpulan

Studi menunjukkan bahwa kepuasan secara total berada pada angka 73% kemudian diikuti dari setiap dimensi yaitu daya tanggap sebesar 70%, jaminan sebesar 82%, empati (*empathy*) sebesar 70%, kehandalan (*reliability*) sebesar 68% dan wujud nyata (*tangibles*) sebesar 73%. Rumah Sakit perlu melakukan perbaikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) meliputi perbaikan kesesuaian pelayanan dengan yang dipromosikan, dimensi jaminan (*assurance*) meliputi perbaikan peran serta kesiapan petugas apotek, dimensi empati (*empathy*) meliputi perbaikan kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pasien, dimensi keandalan (*reliability*) meliputi perbaikan, dimensi wujud nyata (*tangibles*) meliputi perbaikan dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan keseluruhan. Pada masa mendatang perlu dilakukan survey kepuasan secara periodik untuk

perkembangan dan kemajuan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

Daftar Pustaka

- Akter, M., Fan, L., Rahman, M. M., Geissen, V., & Ritsema, C. J. (2018). Vegetable farmers' behaviour and knowledge related to pesticide use and related health problems: A case study from Bangladesh. *Journal of Cleaner Production*, 200, 122–133. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.130>
- Andriani, Medi dkk. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education* 2(1):10-20 <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/ijpe/index>
- Arifiyanti, A. L., & Djamaludin, R. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3(1), 1–14.
- Astuti, Niken Kusuma dan Wisnu Kundarto. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 02-84-92. DOI: 10.20961/jpscr.v3i2.22162

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Citraningtyas et.al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JMPF*. Vol.10 No.1.
- Hariyanto, Sugeng (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol.6, No. 2.
- Juliawati et.al. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Monginsidi Manado. *Pharmacon*. Volume 8 Nomor 4.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai (The Analysis Of Patient Satisfaction Impact Towards The Quality Of prescription Service In Dispensary Of Phar. *GALENKA Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Mahendro, et.al. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *J. Islamic Pharm* Volume 7 (2); p86-93. DOI: 10.18860/jip.v7i2.17455
- Malinda et.al. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*. Vol. 7 No. 1 479-490.
- Mulyani, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2(2), 64–75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>
- Novaryati, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr., 1(1), 22–26*.
- Nuzul, Raudhatun ZA et.al. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol.8 No.1.
- Pontoan, Jenny dkk. (2020). Tingkat Kepuasan Psien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. 6 (1), 41-48.
- Setiani, et.al. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal*

Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi.
Volume 5 Nomor 2.

Susanto et.al. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol.18 No.01:10-20.

Sutrisna EM et.al. (2008). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Pharmacon*. Vol 9 No. 2 (57-67).

Yulyuswarni. (2014). Mutu Pelayanan Farmasi untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Keperawatan*. Volume X, No.1 110-115.

Yuswantina et.al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Phramacy and Natural Product*. Vol. 03, Nomor 02, 59-68.