



Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun

Medi Andriani^{1*}, Santi Perawati², Siti Nurhaliza³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi, Jambi, Indonesia

*E-mail: Mediandriani22@gmail.com

Article Info:

Received: 10 Desember 2021

in revised form: 27 Desember 2021

Accepted: 27 Desember 2021

Available Online: 1 Januari 2022

Keywords:

Level of satisfaction, pharmaceutical services, five dimensions of service quality.

Corresponding Author:

Siti Nurhaliza

Program Studi Farmasi Sekolah

Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan

Ibu Jambi, Jambi, Indonesia

E-mail:

Mediandriani22@gmail.com

ABSTRACT

Patient or customer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what he received and his expectations. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with respect to pharmaceutical services at the pharmacy installation of Langit Golden Medika Sarolangun Hospital using 5 (five) dimensions of service quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible Evidence This type of research is a descriptive non-experimental research. Observational data collection techniques with the criteria of outpatients and patients' families who redeem prescriptions, patients who can communicate well, and patients who can read and write. The results of these 5 (five) dimensions state patient satisfaction at a hospital pharmacy installation. This study was conducted by means of patients filling out questionnaires and then calculating the percentage of patient satisfaction with the indicators studied. Based on the calculation of the level of patient satisfaction on the Reliability indicator of 78.43%, the Responsiveness indicator of 80.13%, the Assurance indicator of 79.24%, the Empathy indicator of 80.76%, the Direct Evidence indicator of 79.22%.



Copyright © 2022 IJPE-UNG

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

How to cite (APA 6th Style):

Andriani, M., Perawati, S., Nurhaliza, S. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun*. *Indonesian Journal of Pharmaceutical (e-Journal)*, 2(1), 10-20.

ABSTRAK

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Langsung (*Tangible*) Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan data secara observasional dengan kriteria pasien rawat jalan dan keluarga pasien yang menebus resep, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, dan pasien yang bisa baca tulis. Hasil dari 5 (Lima) dimensi tersebut yang menyatakan tentang kepuasan pasien pada sebuah instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan cara pasien mengisi kuisisioner kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator Keandalan sebesar 78,43%, indikator Ketanggapan sebesar 80,13%, indikator Jaminan sebesar 79,24%, indikator Empati sebesar 80,76%, indikator Bukti Langsung sebesar 79,22%.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, lima dimensi kualitas pelayanan.

1. Pendahuluan

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradig lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradig baru yang berorientasi kepada (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* [11].

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima [3]. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu [9]. Hasil penelitian sebelumnya tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum adalah

sebesar 87,97%, dimana indikator Kehandalan memiliki nilai yaitu sebesar 88,22%, indikator Ketanggapan memiliki nilai sebesar 88,83%, indikator Keyakinan memiliki nilai sebesar 86,73%, indikator Penampilan memiliki nilai sebesar 87,63%, dan indikator Empati memiliki nilai sebesar 88,45% [18]. Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun adalah Rumah Sakit yang berdiri pada tahun 2017 merupakan Rumah Sakit kelas C dengan akreditasi Bintang 3 (Tiga) Madya yang memiliki 8 (Delapan) pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medis 3 (Tiga), dan pelayanan penunjang klinik 11 (sebelas) orang tenaga Farmasi.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan instrument kuisioner. Kuisioner kepuasan pasien diisi oleh pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jumlah populasi di rumah sakit Langit Golden Medika Sarolangun pertahun adalah 6.822 orang, sampel yang dihitung menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

ket : n = besar sampel

N = besar populasi

D = tingkat kesalahan yang dipilih adalah penyimpangan 5%

$$n = \frac{6.822}{1 + 6.822(0,05)^2}$$

$$n = \frac{6.822}{18,055}$$

$$n = 377,84$$

jadi besaran sampel yang diperlukan adalah 378 orang.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan usia

Dari data karakteristik 378 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun bahwa responden yang memberikan tanggapan kepuasan pasien berdasarkan usia yaitu usia 18-28 tahun sebanyak 54 orang (14,28%), usia 29-39 tahun sebanyak 93 orang (24,60%), usia 40-50 tahun sebanyak 132

orang (34,92%), usia 51-60 tahun sebanyak 91(24,07%), usia >60 sebanyak 8 orang (2,11%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa usia responden terbanyak yaitu usia 40-50 tahun yang termasuk kategori dewasa.

Tabel .1 Distribusi responden berdasarkan usia di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada bulan April-Juni 2021

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
18-28	54	14,28%
29-39	93	24,60%
40-50	132	34,92%
51-60	91	24,07%
>60	8	2,11%
Total	378	100

Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data karakteristik 378 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun bahwa jenis kelamin yang tertinggi adalah perempuan yaitu sebanyak 208 orang (55,02%), dan pasien dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 170 orang (44,97%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [8] menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden perempuan yaitu 34 orang (77,3%) dibandingkan laki-laki yaitu 10 orang (22,7%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada bulan April-Juni 2021

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	170	44,97%
Perempuan	208	55,02%
Total	378	100

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari data karakteristik responden dari 378 responden yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut : 14,81% untuk pasien tingkat pendidikan SD/Sederajat,

18,25% untuk tingkat pendidikan SMP/Sederajat, 46,03% untuk tingkat pendidikan SMA/Sederajat, 4,76% untuk tingkat pendidikan Akademi/Diploma, 16,13% untuk tingkat pendidikan S1-S2.

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada bulan April-Juni 2021

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD/Sederajat	56	14,81%
SMP/Sederajat	69	18,25%
SMA/Sederajat	174	46,03%
Akademi /Diploma	18	4,76%
S1 s/d S2	61	16,13%
Total	378	100

Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada bulan April-Juni 2021

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	10	2,64%
PNS/TNI/POLRI	27	7,14%
Guru/Dosen	14	3,70%
Wiraswasta	175	46,29%
Buruh tani	30	7,93%
Ibu rumah tangga	111	29,36%
Pensiunan	5	1,32%
Honorar	6	1,58%
Total	378	100

Tingkat Kepuasan Dimensi Keahlian

Dari data karakteristik responden dari 378 responden yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat

pekerjaan sebagai berikut: sebanyak 10 orang (2,64%) berprofesi sebagai mahasiswa, 27 orang (7,14%) berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, 14 orang (3,70%) berprofesi sebagai Guru/Dosen, 175 orang (46,29%) berprofesi sebagai Wiraswasta, 30 orang (7,93%) berprofesi sebagai Buruh Tani, 111 orang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (29,36%), 5 orang (1,32%) berprofesi sebagai Pensiunan, dan 6 orang (1,58%) berprofesi sebagai Honorer. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang tertinggi adalah responden yang berprofesi sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 175 orang (46,29%). Hal ini disebabkan karena faktor pekerjaan yang menumpuk, stress, dan kurangnya gerakan badan dalam bekerja sehingga kondisi ini mudah menyebabkan mereka mudah menderita suatu penyakit [6].

Tabel 5. rata-rata tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun dimensi Kehandalan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Bagaimana keceptan waktu pelayanan obat kepada pasien?	1473	1890	77,93	Puas
2	Apakah di instalasi farmasi obat tersedia dengan lengkap?	1497	1890	79,20	Puas
3	Apakah petugas di instalasi farmasi selalu siap membantu?	1478	1890	78,20	Puas
4	Bagaimana keramahan petugas terhadap pelayanan di instalasi farmasi?	1482	1890	78,41	Puas
Jumlah		5930	7560	78,43	Puas
Rata-rata				78,43%	

Berdasarkan hasil pengolahan data, secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun sesuai dimensi *Reability* berada pada kategori puas yaitu sebesar 78,43%.

Dimensi kehandalan merupakan suatu instansi atau lembaga yang harus dimiliki oleh sebuah rumah sakit karena dukungan tenaga kefarmasian kepada pasien sangat diharapkan oleh pasien, karena dengan memberikan bantuan kepada pasien maka pasien akan merasan diperhatikan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi. Mengingat pasien yang datang adalah orang yang tidak sehat, maka kehandalan pelayanan petugas kepada pasien dan proses mendapatkan obat yang mudah dapat mengurangi beban pasien [16].

Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

Responsivines adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen. Berdasarkan hasil pengolahan data indikator petugas cepat tanggap terhadap pasien tentang obat/pengobatan (80,21%), konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya (80,05%) dan hasil secara umum tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsivines* berada pada kategori puas yaitu diperoleh nilai (80,13%).

Tabel 6. rata-rata tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun dimensi Ketanggapan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Apakah petugas cepat tanggap terhadap pasien tentang obat/pengobatan?	1516	1890	80,21	Puas
2	Apakah pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya?	1513	1890	80,05	Puas
Jumlah		3029	3780	80,13	Puas
Rata-rata				80,13%	

Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dari hasil penelitian dimensi *Assurance* diperoleh nilai 79,24% artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika tersebut. *Assurance* sudah memenuhi harapan pasien.

Tabel 7. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun dimensi Jaminan.

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja?	1496	1890	79,15	Puas

2	Apakah obat beserta kemasannya diberikan dalam kondisi baik?	1511	1890	79,94	Puas
3	Apakah obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta?	1499	1890	79,31	Puas
4	Apakah petugas berperilaku sopan terhadap pasien?	1485	1890	78,57	Puas
Jumlah		5991	7560	79,24	Puas
Rata-rata					79,24%

Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada dimensi *Empathy* terdapat 2 point pertanyaan yaitu petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap keluhan pasien tanpa memandang status sosial (80,68%) dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat diberikan (80,84%) diperoleh nilai total yaitu sebesar 80,76% artinya pada Indikator *Empathy* masuk kedalam kategori puas

Tabel 8. Rata-rata tingkat kepuasan pasiendi instalasi farmasi rumah sakit langit golden medika sarolangun dimensi Empati

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Apakah petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap pasien tanpa memandang status sosial?	1525	1890	80,68	Puas
2	Apakah konsumen merasa nyaman selama menunggu obat diberikan?	1528	1890	80,84	Puas
Jumlah		3053	3780	80,76	Puas
Rata-rata					80,76%

Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Langsung

Dari hasil penelitian pada indikator instalasi farmasi terlihat bersih (81,64%), penataan exterior dan interior ruangan terlihat rapi (79,20%), lokasi instalasi farmasi mudah dijangkau (80,63%), petugas instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi (79,25%), dan di instalasi farmasi tersedia informasi obat seperti leaflet dan brosur (75,39%). Secara keseluruhan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada dimensi *Tangible* dari 5 point pertanyaan termasuk kedalam kategori puas dengan persentase nilai sebesar 79,22%.

Tabel 9. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun dimensi Bukti Langsung

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Apakah instalasi farmasi terlihat bersih?	1543	1890	81,64	Sangat puas
2	Apakah penataan exterior dan interior ruangan terlihat rapi?	1497	1890	79,20	Puas
3	Apakah lokasi instalasi farmasi mudah dijangkau?	1524	1890	80,63	Puas
4	Apakah petugas instalasi farmasi berpakaian bersih dan rapi?	1498	1890	79,25	Puas
5	Apakah di instalasi farmasi tersedia informasi obat secara aktif berupa leaflet dan brosur?	1425	1890	75,39	Puas
Jumlah		7487	9450	79,22	Puas
Rata-rata				79,22%	

Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit langit golden medika sarolangun adalah puas dengan persentase sebesar 79,55%

Tabel 10. Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun

No	Indikator	Skor Persentase %	Klasifikasi Kepuasan
1	Kehandalan	78,43%	Puas
2	Ketanggapan	80,13%	Puas
3	Jaminan	79,24%	Puas
4	Empati	80,76%	Puas

5	Bukti langsung	79,22%	Puas
Jumlah		397,78%	
Rata-rata		79,55%	Puas

4. Kesimpulan

Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada tahun 2021 pada dimensi *Reability* (78,43%), *Responsivines* (80,13%), *Assurance* (79,24%), *Empathy* (80,76%), dan *Tangible* (79,22%) maka diperoleh rata-rata persentase sebesar (79,55%) dimana pasien merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Provinsi Jambi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kampus Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi, Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun, dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Referensi

- [1] Bustani N, M., Ratu A, J & Saerang J, S. (2015) , Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. *Journal e-biomedik*. Vol. 3, No (3), 872-883
- [2]Indahsari, Meithiana. (2019). Buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- [3]Kamil Hajjul. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rsudza Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 5(3), 90-100.
- [4] Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- [5] Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2-7.
- [6] Maharani, D. N., & Mukaddas, A. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*. Vol.2No(2), 111-117.
- [7] Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI No.56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. jakarta: kementerian Kesehatan Republik

- Indonesia. *Research Policy*, Vol.9 No(2), 155–162.
- [8] Nisa Khairun, J. P., Yulianto, M.(2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus.Vol 8 No (1), 55–69.
- [9] Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., Aliyah, S., Science, H., Palangkaraya, U. M., Milono, R. T. A., Km, S., & Raya, P. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr . Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*.Vol.1 No (1), 22–26.
- [10] Noviana, H. . S. (2011). Hubungan Mutu Pelayan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, Vol.5 No(1), 90–106.
- [11] Permenkes RI. (2016a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, May*, 31–48.
- [12] Permenkes RI. (2016b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 11 Tahun 2016*
- [13] Prastika Claudia Ella, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. *Naskah Publikasi Skripsi*.
- [14] Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Vol.10 No (1), 42-49
- [15] Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). *Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan*. Vol. 3 No (1).
- [16] Rivai, H., Hijrahwati, N., & Arifin, H. (2017). Analysis of Outpatient Satisfaction on the Quality of Pharmaceutical Services at Major General Haji Ahmad Thalib Hospital , Kerinci , Jambi Province , Indonesia.*Journal of Pharmaceutical Sciences and Medicine (IJPSM)*Vol. 2, 1–11.
- [17] Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Institut Kesehatan Indonesia*, Vol. 46 No (4), 239–246.
- [18] Yuliani, N. N., Sambara, J., & Hermanus, I. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSI Di Kota Kupang Tahun 2015. *Journal*, 394–404.
-