



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X

Muhammad Riswan¹, Vera Olfiana¹, Sahrul Ramadhan¹, Amalia Kartika¹, Dewi Damayanti¹, Munifah Wahyuddin^{2*}

¹Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.63, Romangpolong, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92113

²Prodi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin, Jl. Sultan Alauddin No.63, Romangpolong, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92113

ABSTRACT

Article Info:

Submitted: 10 Mei 2025

Revised: 23 Juni 2025

Accepted: 30 Juni 2025

*Corresponding author e-mail:

munifah.wahyuddin@uin-alauddin.ac.id

Cite this article:

Muhammad Riswan, Vera Olfiana, Sahrul Ramadhan, Amalia Kartika, Dewi Damayanti, Munifah Wahyuddin. 2025. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X. Jurnal Farmasi 13(1): 17-27

Copyright:

This is an open-access article distributed under the terms of the CC BY-SA 4.0 license.

Introduction: Patient satisfaction is a consequence of the health services received by each patient and has a significant impact on health conditions. All outpatients who seek treatment at clinic x must be truly satisfied. **Objective:** The purpose of the study was to determine patient satisfaction with health services for outpatients at clinic x. **Method:** This study method a quantitative cross-sectional research form. The time of the study was conducted in April-May 2025. The population in this study were all outpatients at clinic x and the sample was 30 respondents. This study uses the Probability sampling technique in the form of asking questions about the services received by patients who meet five different criteria, namely reliability, responsiveness, trust, empathy and physical evidence. **Results:** The analysis showed that respondents were satisfied with the services at clinic x with a percentage of 71.12%. Based on the reliability aspect, respondents answered the reliability dimension 72%, from the responsiveness percentage 71.1%, from the trust dimension respondents 68.2%, from the empathy aspect respondents answered 73.7% and the tangible aspect, respondents answered satisfaction 70.12%. **Conclusion:** The pharmaceutical services at Clinic X for outpatients show a good level of satisfaction with the services provided.

Keywords: patient satisfaction, health services, outpatient

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek adalah tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, dan sebagai sarana farmasi untuk melakukan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat dan sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian Obat, pelayanan Obat atas Resep dokter, pelayanan

informasi Obat serta pengembangan Obat, bahan Obat dan Obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Heru, dkk. 2023).

Apotek salah satu sarana kesehatan dalam pelayanan kefarmasian dimana tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian di apotek telah mengalami perubahan yang semula berfokus pada pengelola obat (drugoriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif, meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik, meliputi; pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian dirumah (home pharmacycare), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Keberhasilan suatu pelayanan kefarmasian sangat erat dengan tingkat kepuasan pasien. (Meila, 2020).

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan dari bagaimana mutu pelayanan yang diberikan di apotek tersebut. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi petugas apotek dengan pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta petugas apotek yang lain. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan apotek dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Widiawati, 2021).

Kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian seperti pemberian informasi obat, monitoring penggunaan obat pada pasien dan memberikan konseling tentang penggunaan obat secara tepat dibutuhkan oleh masyarakat luas sehingga tujuan dari penggunaan obat dapat tercapai. Sumber daya kefarmasian dan sarana prasarana penunjang kegiatan kefarmasian yang tidak memenuhi standar dapat mempengaruhi kualitas apotek dalam pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Risma & Ef, 2023).

Pelayanan kefarmasian yang semula fokus pada Drug Oriented atau pengelolaan obat saat ini berkembang menjadi Patient Oriented yakni pelayanan kefarmasian yang lebih mengedepankan kualitas hidup pasien, tidak hanya sekedar memasarkan obat kepada pasien saja. Pelayanan kefarmasian yang baik harus menjamin bahwa efektivitas, keamanan dan kersasionalan penggunaan obat (Rizky, 2022).

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau patient safety. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014 (Betari, 2021).

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan no 73 tahun 2016 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian telah berubah dari drug oriented menjadi patient oriented yang memiliki tujuan guna memajukan kualitas hidup pasien. Pelayanan yang berkualitas dapat menekan risiko timbulnya kesalahan dalam pengobatan dan memenuhi keperluan serta tuntutan masyarakat sehingga masyarakat dapat memberikan kesan yang baik pada apotek terutama dalam hal kesigapandalam pelayanan, ketersediaan obat yang dibutuhkan dan memelihara mutu obat (Ranti et al., 2021).

Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. (Sanjaya, 2023). Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (PERMENKES, 2022).

Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan di klinik. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Agustina, 2024).

Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan menganalisis dimensi berdasarkan lima aspek komponen mutu. Lima aspek komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama Servqual (Service Quality) yaitu Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty) Servqual mempunyai kontribusi dalam mengidentifikasi masalah dan menentukan langkah awal pemberi layanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (Agustina, 2024).

Klinik X merupakan salah satu klinik di kota Makassar yang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati serta sesuai dengan undang-undang dan kode etik kefarmasian. Klinik X dalam pelayanannya menerima pasien rawat jalan diantaranya pasien umum dan pasien penerima jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu, maka perlu dilakukan penelitian terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di Klinik X sehingga diketahui unsur yang harus dipertahankan dan diperbaiki oleh Klinik X agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat lebih ditingkatkan.

METODE PENELITIAN

Subyek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik X periode 14 april sampai dengan 10 mei 2025. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan dapat berkomunikasi dengan baik sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang berusia tidak kurang dari 17 tahun (N.Yuniarsih, 2023). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuesioner yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Muhammad, 2022).

Pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, yakni suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk melihat variabel tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di klinik X. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 14 April sampai tanggal 10 Mei 2025 di klinik X. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh layanan farmasi di klinik X (Feva, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien di klinik X pada bulan April-Mei 2025. Sampel dipilih dengan metode Accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan ketemu pada saat penelitan (Haslinah, 2021).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuesioner yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. (Muhammad, 2022). Pengumpulan data menggunakan data primer. Data primer diperoleh melalui 3 metode : (Syafitri, 2022).

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan bertanya langsung kepada responden dengan pertanyaan yang telah disiapkan bertujuan untuk memperoleh infirmasi yang relevan.
2. Pencatatan, yaitu pengumpulan data dengan cara mencatat hal-hal yang diperlukan dalam penelitian, baik yang diperoleh oleh responden yang mewakili populasi maupun dari data yang lain.
3. Dokumentasi, yaitu pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Data

Tabel 1. Pertanyaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

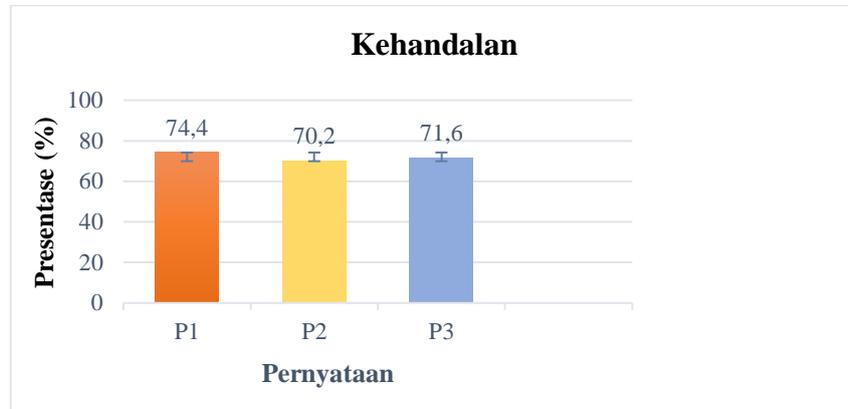
No	Pernyataan	Presentase (%)	Kriteria
Kehandalan			
1.	Petugas apotek memberikan informasi tentang nama obat	74,4	Sangat puas
2.	Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penggunaan obat	70,2	Sangat puas
3.	Petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	71,6	Sangat puas
Ketanggapan			
1.	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat	69	Puas
2.	Penyediaan dan memberikan obat dilakukan dengan cepat dan tepat	73,3	Sangat puas
Kepercayaan			
1.	Petugas apotek memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	68,9	Puas
2.	Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi	67,5	Puas
Empati			
1.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	73,4	Sangat puas
2.	Petugas apotek memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	75,5	Sangat puas
3.	Petugas apotek memberikan ruang kepada pasien untuk bertanya tentang obat	72,3	Sangat puas
Wujud			
1.	Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman	70,5	Sangat puas
2.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	72,5	Sangat puas
3.	Obat yang diresepkan tersedia lengkap	68,8	Puas
Rata-rata		71,3	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas, dari total 30 responden yang bersedia melakukan wawancara mengenai tingkat kepuasan pasien pada saat melakukan pemeriksaan rawat jalan di Klinik X, didapatkan hasil rata-rata 71,3% sehingga dikategorikan sangat puas. Penelitian merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Sindhy pada Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu dimana standar dengan persentase 70,78% (Sindy, 2020).

Berikut klasifikasi dari kelima dimensi kualitas pelayanan:

1. Kehandalan

Persentase responden berdasarkan kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik X.



Gambar 1. Presentase pelayanan (Kehandalan)

Keterangan :

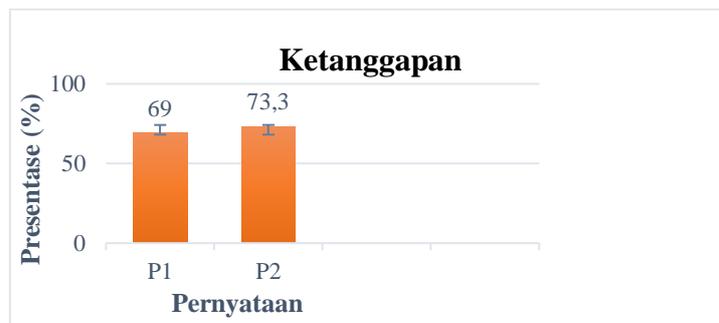
- P1 : Petugas apotek memberikan informasi tentang nama obat
- P2 : Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penggunaan obat
- P3 : Petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan petugas apotek memberikan informasi tentang nama obat didapatkan hasil sangat puas jumlah rata-rata 74,4%, petugas apotek memberikan informasi tentang cara penggunaan obat di dapatkan hasil sangat puas jumlah rata-rata 70,2%, dan petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dimengerti di dapatkan hasil sangat puas jumlah rata-rata 71,6% atas pertanyaan dari kuesioner.

Kehandalan petugas mesti didasarkan atas penilaian pasien pada aspek pemeriksaan kepada pasien yang dilaksanakan secara teratur, sebelum melakukan tindakan, memberi dorongan moral dalam hal kesembuhan, melakukan berbagai tindakan serta mampu menyelesaikan tugas secara mandiri, petugas harus memberikan penjelasan sejak awal sebelum melaksanakan tindakan, memberi dorongan moral dalam hal melaksanakan penyembuhan, melaksanakan berbagai tindakan sertabisa menyelesaikan tugas secara mandiri. (Muhammad, 2022).

2. Ketanggapan

Persentase responden berdasarkan ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik X.



Gambar 2. Presentase pelayanan (Ketanggapan)

Keterangan :

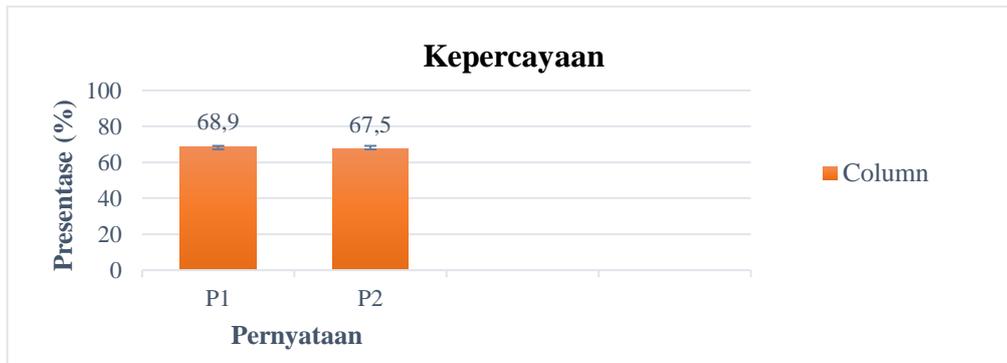
- P1 : Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat
- P2 : Penyediaan dan memberikan obat dilakukan dengan cepat dan tepat

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat di dapatkan hasil puas jumlah rata-rata 69%, dan penyediaan dan memberikan obat dilakukan dengan cepat dan tepat di dapatkan hasil sangat puas dengan jumlah rata-rata 73,3% atas pertanyaan dari kuesioner.

Ketanggapan (responsiveness) ialah salah suatu kemampuan untuk memberikan bantuan serta memberikan pelayanan yang tepat dan cepat terhadap komsumennya, hasil tanggapan responden terhadap daya tanggap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti kesiapan petugas dalam setiap tindakan. Daya tanggap dapat diukur melalui indikator kesiapsiagaan petugas dalam menangani keluhan pasien. (Muhammad, 2022)

3. Kepercayaan

Persentase responden berdasarkan kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik X.



Gambar 3. Presentase pelayanan (Kepercayaan)

Keterangan :

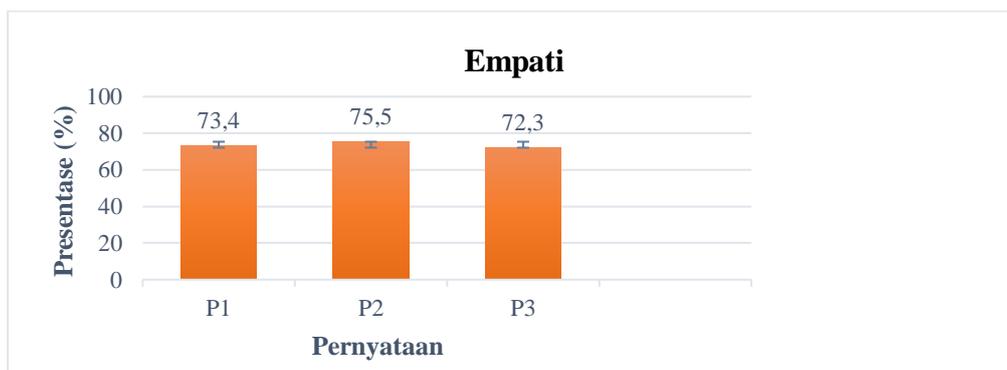
- P1 : Petugas apotek memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat
- P2 : Pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi

Pada gambar 3 diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan petugas apotek memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat di dapatkan hasil puas dengan jumlah rata-rata 68,9%, dan pernyataan pemahaman pasien setelah mendapatkan edukasi di dapatkan hasil puas dengan jumlah rata-rata 67,5% atas pertanyaan dari kuesioner.

Jaminan (assurance) ialah kemampuan rumah sakit untuk menimbulkan rasa percaya yang tepat dan cepat kepada pelanggannya. Jaminan dapat diukur melalui indikator rasa aman serta terjaminnya pasien ketika melakukan pengobatan atau perawatan, serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien untuk cepat sembuh, petugas harus berpengalaman dan terlatih dalam hal melakukan pengobatan serta mampu mengatasi keluhan pasien mengenai kondisi kesehatannya. (Muhammad, 2022).

4. Empati

Persentase responden berdasarkan kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik X.



Gambar 4. Presentase pelayanan (Empati)

Keterangan :

P1 : Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien

P2 : Petugas apotek memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien

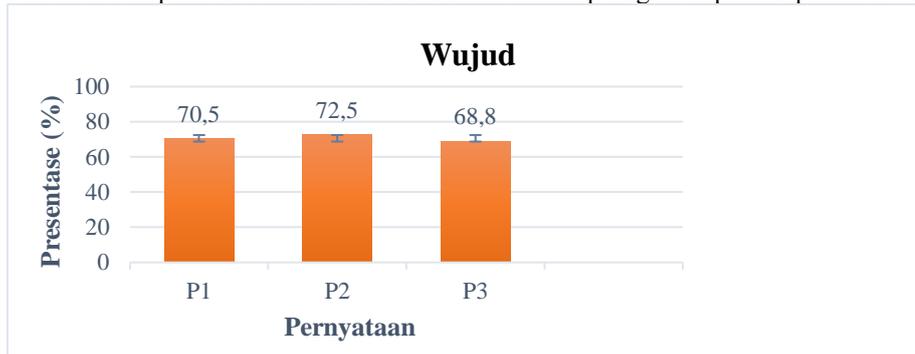
P3 : Petugas apotek memberikan ruang kepada pasien untuk bertanya tentang obat

Pada gambar 4 diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien didapatkan hasil sangat puas dengan jumlah rata-rata 73,4%, petugas apotek memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien di dapatkan hasil sangat puas dengan jumlah rata-rata 75,5%, dan petugas apotek memberikan ruang kepada pasien untuk bertanya tentang obat di dapatkan hasil sangat puas jumlah rata-rata 72,3% atas pertanyaan dari kuesioner.

Empati (empathy) ialah kemampuan rumah sakit dalam memberikan perhatian yang tulus kepada semua pasien. Empati dapat diukur melalui indikator pelayanan, memberikan keramahan tanpa memandang status pasien, dapat memberi perhatian lebih pada setiap pasiennya, memberikan pengertian terhadap setiap keluhan dari pasien, tanggapan responden terhadap kemampuan petugas memahami serta menempatkan diri petugas pada keadaan yang dialami oleh pasien, seperti keramahan serta kesopanan dokter saat melakukan pemeriksaan kepada pasiennya.

5. Wujud

Persentase responden berdasarkan kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik X.



Gambar 5. Presentase pelayanan (Wujud)

Keterangan :

P1 : Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman

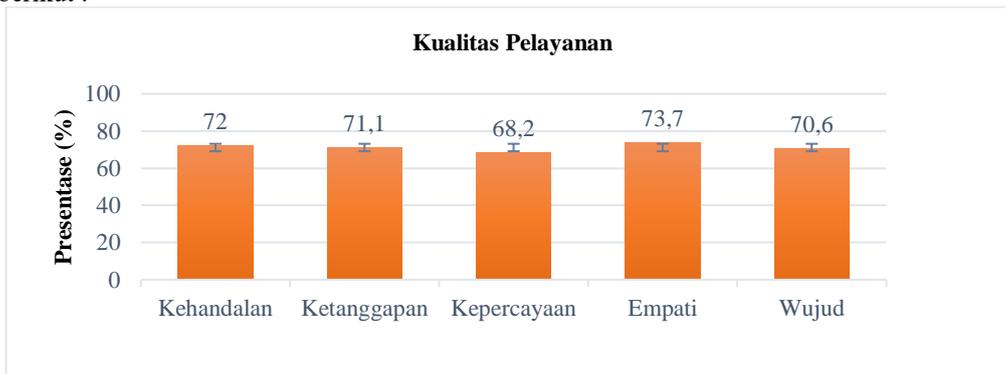
P2 : Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti

P3 : Obat yang diresepkan tersedia lengkap

Pada gambar 5 diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan pernyataan ruang tunggu apotek bersih dan nyaman didapatkan hasil sangat puas dengan jumlah rata-rata 70,5%, petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti di dapatkan hasil sangat puas jumlah rata-rata 72,5%, dan obat yang diresepkan tersedia lengkap didapatkan hasil puas jumlah rata-rata 68,8% atas pertanyaan dari kuesioner.

Wujud ialah suatu kemampuan yang di dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Namun ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap penampilan pegawai dan juga kurangnya fasilitas yang ada di instansi tersebut. Seperti pegawai yang ada instansi tersebut berpakaian kurang rapi dan peralatan yang ada kurang lengkap dan kurang memadai. (Muhammad, 2022)

Dari kelima dimensi diatas, didapatkan hasil presentase kualitas pelayanan kefarmasian di Klinik X, sebagai berikut :



Gambar 6. Presentase Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Klinik X

Gambar 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan jumlah sampel 30 responden, pada dimensi kehandalan sebanyak 72%, dimensi ketanggapan sebanyak 71,1%, dimensi kepercayaan sebanyak 68,2%, dimensi empati sebanyak 73,7% dan dimensi wujud 70,6%. Sehingga diperoleh evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik X secara keseluruhan dengan rata-rata persentase skor keseluruhan 71,12% dikategorikan dalam skala likert bahwa pasien merasa sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sindhy pada penelitian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu dimana standar dengan persentase 70,78% (Sindy, 2020).

Hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien dengan metode pengumpulan data menggunakan data primer dimana dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui metode yaitu wawancara, pencatatan data dan dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik X dari segi kehandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati dan wujud maka diperoleh hasil presentasi dengan rata-rata penilaian sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan jumlah sampel 30 responden, pada dimensi kehandalan sebanyak 72%, dimensi ketanggapan sebanyak 71,1%, dimensi kepercayaan sebanyak 68,2%, dimensi empati sebanyak 73,7% dan dimensi wujud 70,6%. Sehingga hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut diperoleh 71,12% dengan tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Muhammad. Marwiyati. Dan Jannah, Riadhil. (2022). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Kesehatan Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Di Provinsi Aceh*. JIMEBIS – Volume 3 Nomor 1 Mei 2022.
- Andi Irdawati, Muhammad & Risnah, 2024, *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. Journal of Global and Multidisciplinary.
- Anwar, & Safitri. (2022). Perawatan Masa Nifas Di Rumah Sakit Bhayangkara. Pengabdian Masyarakat (Kesehatan), 4(1),
- Amelia, D., Wibowo, F. C., & Sanjaya, L. A. (2023). *Modul Digital Fluida Berbasis Stem (Md-Fistem) Sebagai Bahan Ajar Fisika*. Prosiding Seminar Nasional Fisika, 23–30. <https://doi.org/10.21009/03.1102.pf04>
- Agustina, D. et al. (2024) 'Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening', Ekoma: Jurnal Ekonomi, 3(4), pp. 262–276.
- Dinda Ayu, Agus, 2022, Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap kepuasan Pasien BPJS. Kesehatan Masyarakat, Universitas Nahdlatul Ulama, Surabaya. Jurnal Ilmu Kesehatan.
- Feva Tridiyawati, Deska, 2022, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan*. Program Studi Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara Jakarta. Jurnal ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Herlinda S (2017), Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR Wahidinsudiroso, Makassar.
- Haslinah ahmad, 2021, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Program Magister Program Studi keperawatan Program Sarjana Universitas Aufo Royhan, Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia.
- Ihsan M., Muhammad (2018) *Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang)*. Sarjana tesis, Universitas Brawijaya
- Kurniasih, Retno (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. APemalang Jawa Tengah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Khoirrun Nissa, RF, & Hadithya, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS Pada Instalasi Farmasi Di RSUD Oto Iskandar Di Nata. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 4 (2), 5994–6003. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.10067>.
- Novaryatiin, S, dkk. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, Volume 1
- Nurkholisl dan Siti Nur Hikmah (2023), *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Palimanan Periode Juli – Juli 2023*
- Maya Arfania, 2022, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta*. Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, Jurnal Farmasesis.
- Meila, O., Pontoan, J. dan Zizwanto, E. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Pusdokes Mabes Polri', Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS), 1(02), p. 29. doi: 10.30587/herclips. V 1i02.1520.

- Oswita, Nyimas. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan. Medan: USU, 2016
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Rahmawati, R., & Susanti, E. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Volume 5 No.1, Juni 2019.
- Ranti, Y.P., Mongi, J., Sambow, C., Karauwan, F., 2021. *Evaluasi Sistem Penyimpanan Obat Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek M Manado* 8.
- Reza, Lidia, Oktarika, 2022, *Gambaran Pengobatan dan Drp's Gastritis Pada Pasien Dewasa Rawat Jalan di Puskesmas Sungai Dua Kabupaten Banyuwasin*. Prodi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang. *Jurnal Ilmiah bhakti Farmasi*.
- Risma, Z., & Ef, J. (2023). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tegar Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Rebuplik Indonesia No. 73 tahun 2016*. Ulil albab: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4)
- Sindy, S. L., dan Pratama, R.Y. 2020. *Desain Traccer (Outguide) Pada Ruang Penyimpanan Rekam Medis Di Puskesmas Sungai Durian Sintang*. Jupermik (*Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*), Vol. 2. No. 2. pp. 54–62.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suttrisna, dkk. (2018) *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Syafitri, N. (2022). Evaluation Of BPJS Patient Satisfaction Level With Pharmaceutical Services At Grandmed Lubuk Pakam Hospital. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 4(2), 145–149.
- Sri Agustini, Arie, 2022, *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien*. Prodi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada, Kota Palembang. *Jurnal Aisyiyah Medika*.
- Sri Naharindah Ningsih, 2024, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Universitas Pelita Harapan, *Jurnal Kesehatan Afinitas*.
- Susanto, H., & Mufarokhah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Ppk1 Pt Petrokimia Gresik*. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 8 (02), 83-94. <https://doi.org/10.59179/jek.v8i02.93>
- Tuwongena, Betari Malinda., Karauwan, Ferdy A., Lumy, Devie R., dan Saroinsong, Yappy F., 2021, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara*, *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, Universitas Kristen Indonesia, Tomohon.