

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI OBAT DI PUSKESMAS TATELU KABUPATEN MINAHASA UTARA

Chania Feronika Sundalangi<sup>1\*</sup>, Widya Astuty Lolo<sup>2</sup>, Imam Jayanto<sup>3</sup>

Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi Manado<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : chaniaveronika@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Komunikasi informasi dan edukasi (KIE) Obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan di puskesmas. Pelayanan komunikasi informasi dan edukasi obat merupakan pelayanan komunikasi yang berupa interaksi dengan pasien yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi pasien seputar penggunaan obat untuk mencegah penggunaan obat yang salah. Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi obat yang bermutu dapat mempengaruhi kelancaran proses penggunaan obat oleh pasien sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelayanan komunikasi informasi dan edukasi obat di Puskesmas. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi obat di Puskesmas Tatelu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan data pada penelitian ini dikumpulkan dari 92 responden dengan menggunakan kuesioner yang berisi 14 pernyataan terkait komunikasi informasi dan edukasi obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi Obat menunjukkan persentase 85,8%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat di Puskesmas Tatelu berada dalam kategori sangat puas.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, pelayanan KIE, puskesmas

### ABSTRACT

*Pharmaceutical services are health services that are related to pharmaceutical preparations with the aim to increase the quality of patients' lives.. Drug information education and communication are communication services in the form of interactions with patients which aim to convey information and educate patients about the use of drugs to prevent medication errors. Quality of drug information education and communication services can affect the process of using medicines by patients so that measurement of the level of patient satisfaction with information communication and education services can be a benchmark for the effectiveness of drug information education and communication services at the Community Health Center. This study is to determine the level of patient satisfaction with drug information education and communication services at the Tatelu Community Health Center. This research is quantitative descriptive research using a cross sectional approach. The sample in this study was determined using the slovin formula and the data in this study were collected from 92 respondents using a questionnaire containing 14 statements related to drug information education and communication. The results showed that the level of patient satisfaction with drug information education and communication services showed a percentage of 85.8%. It can be concluded that the level of patient satisfaction with drug Information Education and Communication services at the Tatelu Community Health Center is in the very satisfied category.*

**Keywords** : community health center, IEC services, patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di

puskesmas memiliki peran penting dalam pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan di puskesmas (Siringoringo, dkk. 2016). Pelayanan KIE obat merupakan pelayanan komunikasi yang berupa interaksi dengan pasien yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi pasien seputar penggunaan obat untuk mencegah penggunaan obat yang salah (Anysa dkk,2020).

Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi Obat yang bermutu dapat mempengaruhi kelancaran proses penggunaan obat oleh pasien sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelayanan KIE obat yang dilakukan oleh petugas farmasis di Puskesmas. Terdapat beberapa hambatan dalam pemberian KIE yang menyebabkan pasien kurang mengerti dengan maksud dari informasi dan edukasi yang diberikan oleh tenaga farmasis. Hambatan dapat berupa waktu untuk memberikan pelayanan KIE yang terbatas, dan cara penyampaian informasi yang dipakai oleh tenaga farmasis sulit dipahami sehingga informasi tidak ditangkap dengan baik oleh pasien (Supadmi, 2023). Pelayanan KIE yang tidak terlaksana dengan baik akan menyebabkan terjadinya ketidakrasionalan dalam penggunaan obat sehingga medication error (kesalahan dalam pengobatan) terjadi (Wahyuni, 2020).

Penelitian mengenai KIE yang dilakukan oleh Fajrul, dkk (2021) di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros, memperoleh hasil memuaskan pada tingkat kepuasan aspek komunikasi, informasi, dan edukasi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anysa, dkk (2020) hasil kepuasan dari pasien memperoleh hasil yang kurang optimal pada aspek informasi dan edukasi obat karena tenaga farmasis menganggap pasien sudah mengerti mengenai informasi terkait obat sehingga jalannya proses pemberian informasi dan edukasi tidak dilaksanakan dengan optimal sehingga rata – rata pasien yang menjadi responden penelitian tidak mengetahui dengan baik informasi mengenai obat yang diterima dari tenaga farmasis.

Survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Tatelu dalam pelayanan KIE Obat yaitu keterbatasan jumlah tenaga kefarmasian di Puskesmas Tatelu, dan rata – rata pasien yang menerima pelayanan KIE obat di Puskesmas Tatelu yang terbilang banyak sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE Obat oleh petugas farmasis yang juga berpengaruh terhadap kelancaran penggunaan obat dari pasien sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi terkait obat yang dilakukan oleh petugas farmasis di Puskesmas Tatelu.

## METODE

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tatelu Kabupaten Minahasa Utara pada bulan Januari – Maret tahun 2024. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Data penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang berisi 14 pernyataan terkait pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi Obat. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi oleh tenaga farmasi di Puskesmas Tatelu pada bulan Januari 2024 – Maret 2024. Sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan memperoleh 92 responden untuk sampel penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki lima skor penilaian yang memungkinkan responden untuk memilih satu dari lima skor yang ada. Masing – masing skor dalam setiap pernyataan dijumlahkan agar skor total pada tiap pernyataan dapat diperoleh.

Data yang diperoleh diolah pada program aplikasi microsoft excel dengan menghitung persentase masing – masing indikator pernyataan dan hasil dari perhitungan disesuaikan

dengan range skala kepuasan responden berdasarkan nilai skala yang diperoleh dari tiap pernyataan atau aspek pernyataan dalam kuesioner penelitian.

**Tabel 1. Skor Penilaian Kuesioner**

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

**Tabel 2. Range Skala Tingkat Kepuasan Responden**

Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
Sangat Puas	85 – 100%
Puas	69 – 84%
Cukup Puas	53 – 68%
Kurang Puas	37 – 52 %
Tidak Puas	0 – 36%

Penelitian ini telah sesuai dengan etik penelitian yang sudah disetujui oleh komisi etik penelitian kesehatan Poltekkes Kemenkes Manado dengan nomor surat persetujuan: KEPK.01/05/039/2024

## HASIL

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tatelu dan data yang digunakan diperoleh dari 92 orang responden yang menerima pelayanan KIE obat di Puskesmas Tatelu dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

### Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan benar – benar mengukur apa yang diukur dan apakah instrumen yang digunakan bisa dipercaya dan bisa diandalkan. Uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuesioner penelitian kepuasan komunikasi, informasi, dan edukasi obat terdiri atas 14 pernyataan terkait dengan pelayanan KIE dan diberikan pada 30 responden diluar dari sampel. 14 pernyataan pada kuesioner yang diuji dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 22 memperoleh hasil valid dan reliabel sehingga 14 pernyataan dapat digunakan dalam penelitian.

### Karakteristik Responden

Data karakteristik responden terdiri atas jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dari 92 responden yang mengambil bagian dalam penelitian dan disajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki – laki	21	23
	Perempuan	72	77
2.	<b>Usia</b>		
	16 – 25	15	16
	26 – 35	13	14
	36 – 45	20	22
	46 – 55	23	25

	56 - 65	14	15
	>65	7	8
<b>3.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	16	17
	SMP	20	22
	SMA/SMK	47	51
	Perguruan Tinggi	9	10
<b>4.</b>	<b>Status Pekerjaan</b>		
	IRT	57	62
	Petani	11	12
	Pegawai Swasta	9	10
	Penambang	4	4
	Pelajar/Mahasiswa	3	3
	Lainnya	8	9
	<b>Total Sampel</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Dari data karakteristik responden pada tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden didominasi dengan responden yang berjenis kelamin perempuan (77%), usia 46 – 45 tahun (25%), pendidikan terakhir SMA/SMK (25%), dan status pekerjaan IRT (62%).

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dibagi menjadi tiga aspek yaitu aspek komunikasi, aspek informasi, dan aspek edukasi untuk memudahkan pasien dalam menilai bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasis kepada pasien.

**Tabel 4. Hasil Kepuasan Pasien Aspek Komunikasi**

No.	Pernyataan	STP (%)	TP (%)	CP (%)	P (%)	SP (%)	Total (%)
<b>Aspek Komunikasi</b>							
1.	Mengucapkan salam kepada pasien	-	-	11 (12)	50 (54)	31 (34)	388 (84.3)
2.	Menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti	-	-	4 (4.3)	52 (56.5)	36 (39.1)	400 (87)
3.	Petugas bersikap ramah dan bertutur kata lembut kepada pasien	-	-	5 (5.4)	50 (54)	37 (40.2)	400 (87)
4.	Petugas memberikan kesempatan kepada pasien jika ingin bertanya	-	-	6 (7)	51 (55)	35 (38)	397 (86.3)
5.	Petugas menjawab dengan tegas dan tanggap saat melayani pasien	-	-	4 (4)	52 (57)	36 (36)	400 (87)
<b>Total Kepuasan Aspek Komunikasi</b>							<b>86.3%</b>

Pada tabel 4 menunjukkan total skor kepuasan pasien terhadap aspek komunikasi memperoleh persentase 86.3% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Pernyataan pertama memperoleh total skor 84.3% (puas), pernyataan kedua memperoleh total skor 87% (sangat puas), pernyataan ke-3 memperoleh total skor 87% (sangat puas), pernyataan ke-4 memperoleh total skor 86.3% (sangat puas), dan pernyataan ke-5 memperoleh total skor 87% (sangat puas).

Pada tabel 5 menunjukkan total skor kepuasan pasien terhadap aspek informasi memperoleh persentase 85.6% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Pernyataan pertama memperoleh total skor 87.6% (sangat puas), pernyataan kedua memperoleh total skor 86.3% (sangat puas), pernyataan ke-3 memperoleh total skor 85% (sangat puas), pernyataan ke-4 memperoleh total skor 86.3% (sangat puas), dan pernyataan ke-5 memperoleh total skor 87.6% (sangat puas).

Pada tabel 6 menunjukkan total skor kepuasan pasien terhadap aspek komunikasi memperoleh persentase 84.3% yang termasuk dalam kategori puas. Pernyataan pertama memperoleh total skor 84.6% (puas), pernyataan kedua memperoleh total skor 84.8% (puas),

pernyataan ke-3 memperoleh total skor 83.6% (puas), dan pernyataan ke-4 memperoleh total skor 83.9% (puas).

**Tabel 5. Hasil Kepuasan Pasien pada Aspek Informasi**

No.	Pernyataan	STP (%)	TP (%)	CP (%)	P (%)	SP (%)	Total (%)
<b>Aspek Informasi</b>							
6.	Petugas memberikan informasi tentang waktu pemakaian obat	-	-	4 (4.3)	49 (53.3)	39 (42.4)	403 (87.6)
7.	Petugas memberikan informasi mengenai indikasi obat atau kegunaan obat	-	-	7 (8)	49 (53)	36 (39)	397 (86.3)
8.	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	-	1 (1)	8 (9)	50 (54)	33 (36)	391 (85)
9.	Petugas memberikan informasi mengenai pemakaian obat apakah obat perlu dihabiskan atau dikonsumsi jika perlu	-	-	6 (7)	51 (55)	35 (38)	397 (86.3)
10.	Petugas memberikan informasi tentang waktu pemakaian obat	-	-	4 (4.3)	49 (53.3)	39 (42.4)	403 (87.6)
<b>Persentase Kepuasan Aspek Informasi</b>							<b>85.6%</b>

**Tabel 6. Hasil Kepuasan Pasien Pada Aspek Edukasi**

No.	Pernyataan	STP (%)	TP (%)	CP (%)	P (%)	SP (%)	Total (%)
<b>Aspek Edukasi</b>							
11.	Menjelaskan mengenai kegiatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengobatan	-	1 (1)	10 (11)	48 (52)	33 (36)	389 (84.6)
12.	Menjelaskan tentang hal yang tidak dianjurkan Ketika minum obat	-	1 (1)	10 (11)	47 (51)	34 (37)	390 (84.8)
13.	Menjelaskan mengenai apa yang dilakukan jika terjadi efek samping	-	1 (1.1)	9 (9.8)	53 (57.6)	29 (31.5)	386 (83.9)
14.	Menjelaskan mengenai penyimpanan obat	-	1 (1)	10 (11)	51 (55)	30 (33)	386 (83.9)
<b>Persentase Kepuasan Aspek Edukasi</b>							<b>84.3%</b>

## PEMBAHASAN

Pada tiap pernyataan diperoleh hasil dengan kategori sangat puas. karena petugas farmasis dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik dimulai dari memberikan salam ketika menerima resep di instalasi farmasi puskesmas, memakai cara penjelasan yang sesuai dengan kondisi pasien sehingga bisa dipahami dengan baik oleh pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya mengenai obat yang diterima serta menjawab pertanyaan pasien dengan jelas, dan sepanjang proses komunikasi dengan pasien petugas farmasis bersikap ramah sehingga pasien dapat berinteraksi dengan baik. Hasil yang sama diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Wandira (2022) dimana kepuasan pasien terhadap aspek komunikasi memperoleh hasil persentase yang sangat puas karena tenaga farmasis ramah dalam berkomunikasi seperti menyapa pasien dengan senyum, dan berkomunikasi dengan jelas serta dapat dimengerti dalam pelayanan kepada pasien. Pada tiap pernyataan di aspek komunikasi terdapat responden yang menjawab cukup puas. Serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019), cara petugas farmasis berkomunikasi memperoleh hasil yang memuaskan akan tetapi terdapat responden yang kurang puas karena mereka berpendapat bahwa petugas farmasis kurang begitu ramah dan tergesa – gesa ketika melakukan pelayanan.

Rata – rata persentase kepuasan pasien terhadap aspek informasi yaitu 86,6% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Tiap pernyataan pada aspek informasi memperoleh rata – rata hasil yang termasuk dalam kategori sangat puas dikarenakan petugas farmasis dapat mengkomunikasikan dengan baik mengenai informasi cara penggunaan obat berdasarkan bentuk sediaan obat, waktu pemakaian obat, kegunaan obat, efek samping obat, serta informasi apakah obat perlu dihabiskan atau dikonsumsi jika diperlukan. Sesuai dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Khayatun (2019), aspek informasi memperoleh hasil sangat puas, dimana pasien dapat menerima dengan baik setiap informasi mengenai obat berdasarkan resep dokter yang disampaikan oleh petugas farmasis. Pernyataan nomor 4 merupakan pernyataan dengan persentase terendah dimana pada pernyataan nomor 4 terdapat responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan pemberian informasi terkait efek samping obat. Terdapat responden yang mengungkapkan bahwa petugas farmasis tidak memberikan informasi mengenai efek samping obat ketika obat diserahkan kepada pasien. Pernyataan dari responden tersebut didukung dengan pernyataan dari petugas farmasis ketika diwawancarai. Petugas farmasis menyatakan bahwa pemberian informasi mengenai efek samping obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan kepada pasien.

Rata – rata persentase kepuasan pasien terhadap aspek edukasi yaitu 84,3% yang termasuk dalam kategori puas. Pada penelitian ini tiap pernyataan pada aspek edukasi memperoleh hasil puas dikarenakan petugas farmasis dapat mengkomunikasikan dengan baik edukasi seputar proses pengobatan terkait obat berdasarkan resep yang diterima oleh pasien. Petugas instalasi farmasi puskesmas dapat menjelaskan mengenai kegiatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas obat, hal yang tidak dianjurkan ketika minum obat, apa yang dilakukan jika terjadi efek samping obat, dan menjelaskan dengan baik mengenai penyimpanan obat. Dalam mengedukasi pasien ketika penyerahan obat, petugas farmasis memberikan pengetahuan dengan baik sehingga pasien dapat melakukan pengobatan dengan optimal. Hasil kepuasan pada aspek edukasi sejalan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian Khayatun (2019) yang memperoleh hasil sangat puas karena petugas farmasis memiliki pengetahuan yang luas dalam memberikan edukasi terkait obat kepada pasien. Akan tetapi dalam setiap pernyataan di aspek edukasi terdapat responden yang menjawab cukup puas dan tidak puas karena pasien menyatakan bahwa petugas farmasis tidak memberikan penjelasan mengenai tiap pernyataan yang ada. Pernyataan dari pasien tersebut didukung dengan pernyataan dari petugas farmasis ketika peneliti mewawancarai petugas farmasis, dimana petugas farmasis menyatakan bahwa untuk pemberian informasi mengenai hal yang tidak dianjurkan ketika meminum obat dan informasi mengenai cara penyimpanan obat disesuaikan dengan jenis obat yang diberikan dan kondisi pasien yang menerima pelayanan KIE Obat untuk memaksimalkan pelayanan kepada seluruh pasien karena adanya keterbatasan jumlah petugas farmasis di Puskesmas Tatelu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat di Puskesmas Tatelu dari 92 responden, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas dengan hasil persentase keseluruhan yaitu 85,8%.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih atas setiap dukungan, motivasi, saran, dan bantuan moral maupun materi yang diberikan oleh keluarga, dosen pembimbing penelitian, dosen penguji penelitian, sahabat, terkhususnya para responden, dan semua pihak yang turut

membantu dan mengambil bagian dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, P. R., Khurin, W., Indah, N. A., & Herni, S. (2022). Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Taman Sidoarjo. *Journal Of Pharmaceutical Care Anwar Medika*, 4(2), 31–38. <https://jurnal.stikesrsanwarmedika.ac.id/index.php/jpcam/article/view/91/71>
- Anysa, E., Nurjannah, Ilfitriyani, Hadiyatul, Basith, & Abdul. (2020). Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Tenaga Kefarmasian Yang Ada Di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penjas Dan Farmasi*, 3(1), 15–20. <https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/2636/1/Artikel%20Evaluasi%20Pelayanan%20Komunikasi.pdf>
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., Pratiwi, R. D., & Cahyani, T. D. (2022). Determinants Of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. <https://jurnal.unbrah.ac.id/index.php/heme/article/view/1072/pdf>
- Fajrul, B., Rusli, & Hidayah, N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep di PUSKESMAS TURIKALE Kabupaten Maros. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin*, 9(1). [https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jurnal\\_farmasi/article/view/17542](https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jurnal_farmasi/article/view/17542)
- Khayatun, Siti N. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Apotek Injaya Kabupaten Tegal. *Karya Tulis Ilmiah Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal*.
- Mahendro, U., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jip/article/view/17455/10035>
- Siringoringo, V., Lukas, S., & Marzini, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih Jakarta Pusat Tahun 2016. *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal*, 1(2), 68–76.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Supadmi, W., Hidayati, A., & Saputri, G. Z. (2023). *Praktikum Komunikasi Informasi dan Edukasi* (2nd ed.). CV. Mine.
- Wahyuni, E. A., Octavia, D. R., & Kartikasari, R. I. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang. *Jurnal Surya*, 1(2).