

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TINGKAT II ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO

Anggita Ekawanti Juvenisti Tambahani^{1*}, Widya Astuty Lolo², Imam Jayanto³

Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : tambahanita@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat sangat dibutuhkan dalam penanganan terapi terlebih kepada pasien rawat jalan yang membutuhkan informasi yang jelas untuk keberhasilan terapi yang dijalani. Keberhasilan dari pelayanan informasi obat yang diberikan dapat diukur dengan indikator kepuasan. Kepuasan pasien dapat mencerminkan kualitas dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dengan membandingkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Apoteker dan petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data diperoleh menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *Accidental Sampling* dengan perhitungan menggunakan rumus slovin dan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 97 responden. Analisis data menggunakan analisis *gap* untuk menghitung skor dari *Service Quality*. Hasil dari analisis berdasarkan aspek dimensi *SERVQUAL* yaitu dimensi berwujud (*tangible*); 0,243, kehandalan (*reliability*); -0,422, ketanggapan (*responsiveness*); -0,233, jaminan (*assurance*); -0,058 dan empati (*empathy*); -0,123. Secara keseluruhan kepuasan pasien rawat jalan yang diperoleh sebesar -0,118 dimana termasuk dalam rentang negatif sehingga disimpulkan pasien rawat jalan belum puas terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, servqual

ABSTRACT

Drug information services are needed in handling therapy, especially for outpatients who need clear information for the success of their therapy. The success of drug information services provided can be measured by satisfaction indicators. Patient satisfaction can reflect the quality of health services provided to patients by comparing services in accordance with expectations and reality of the services provided. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with drug information services provided by pharmacists and pharmaceutical officers to outpatients at the Pharmacy Installation of Level II Robert Wolter Mongisidi Hospital Manado. The type of research used is descriptive quantitative with data collection obtained using a questionnaire. The sample in the study used sampling techniques using the Accidental Sampling method with calculations using the Slovin formula and the number of samples obtained was 97 respondents. Data analysis uses gap analysis to calculate the score of Service Quality. The results of the analysis based on the aspects of the SERVQUAL dimension, namely the tangible dimension; 0.243, reliability; -0.422, responsiveness; -0.233, assurance; -0.058 and empathy; -0.123. Overall outpatient satisfaction obtained was -0.118 which was included in the negative range so it was concluded that outpatients were not satisfied with drug information services at the Pharmacy Installation of Level II Robert Wolter Mongisidi Hospital Manado.

Keywords : drug information services, patient satisfaction, servqual

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi obat dilakukan untuk menghindari masalah yang dapat terjadi berkaitan dengan terapi obat pada pasien (Kemenkes, 2016). Informasi yang lengkap mengenai obat yang akan digunakan khususnya bagi pasien rawat jalan yang melakukan terapi di rumah sehingga sangat membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas untuk keberhasilan terapi yang dijalani, tentunya memengaruhi kepuasan pasien dan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan (Murwaningsih, 2011). Informasi obat yang disampaikan berupa dosis obat, cara penggunaan obat, jumlah obat yang dikonsumsi dalam sehari, cara penyimpanan dan cara untuk mengatasi jika terjadinya efek samping (Pranata *et al*, 2022).

Metode SERVQUAL merupakan model analisis kesenjangan dengan penilaian antara harapan dan kinerja. Analisis Gap merupakan metode untuk mengukur serta mengetahui kesenjangan antara kinerja dengan harapan. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat memiliki hubungan erat terhadap hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap penggunaan obat, memahami informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan dan perlakuan yang baik serta mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Handayani, 2016). Kepuasan Pasien dapat dilihat dari bagaimana baik dari pelayanan dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pasien yang terpenuhi (Tulung, 2019).

Evaluasi pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat dikategorikan buruk karena informasi yang diberikan belum lengkap seperti tidak disampaikan 2 jenis sediaan, aturan pakai, cara penggunaan, efek samping obat dan cara simpan obat sehingga banyak pasien yang tidak diberikan informasi obat dengan lengkap oleh petugas kefarmasian (Porayow *et al*, 2022). Kepuasan pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit TK.II.R.W. Mongisidi Manado dianalisis dengan metode *Service Quality* dimana diperoleh 3 dimensi yang berkaitan erat dengan pelayanan informasi obat yaitu pada dimensi *reliability* (-0,282), dimensi *responsiveness* (-0,5) dan dimensi *assurance* (-0,564). Hasil yang diperoleh menunjukkan pasien belum puas terhadap pelayanan kefarmasian terlebih pada ketiga dimensi tersebut (Juliawati, 2019).

Pelayanan kefarmasian di RS Tingkat II Wolter Mongisidi Manado terdapat keterbatasan pada tenaga kefarmasian sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan terlebih terhadap pelayanan informasi obat karena berpengaruh pada waktu yang terbatas dalam memberikan informasi yang memadai kepada pasien. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kepuasan pasien yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Rumah sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado pada bulan Februari – Maret 2024. Penelitian yang dilakukan berupa penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pasien rawat jalan yang menerima pelayanan informasi obat oleh petugas kefarmasian di Instalasi farmasi Rumah sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado pada bulan Februari – Maret 2024. dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 97 sampel. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan

informasi obat yang diterima oleh responden berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang akan dijawab oleh responden untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode statistik, dengan menggunakan skala *likert* untuk menilai jawaban dari responden mengenai harapan dan kenyataan dari pelayanan yang diterima. Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pelayanan di instalasi farmasi dengan menggunakan analisis gap atau kesenjangan untuk menghitung skor *servqual*. Tingkat kepuasan paling rendah bila kinerja jauh dibawah harapan, Sebaliknya jika kinerja melampaui harapan. Kepuasan atau selisih gap dengan interval (Parasuraman,1990):

Tabel 1. Interval Kepuasan

Interval	Klasifikasi	Kualitas pelayanan
(-4) – (-2,4)	Sangat rendah	Sangat tidak baik
(>-2,4) – (-0,8)	Rendah	Kurang baik
(> -0,8) – (0,8)	Sedang	Cukup baik
(>0,8) – (2,4)	Tinggi	Baik
(>2,4) – (4)	Sangat tinggi	Sangat baik

Penelitian ini telah mendapatkan *Ethical clearance* dari komisi etik RSUP Prof. R. D. Kandou Manado Nomor : 035/EC/KEPK-KANDOU/III/2024.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Total	
	N	(%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	33	34%
Perempuan	64	66%
Usia		
17 – 25	18	19%
26 – 35	14	14%
36 – 45	15	15%
46 – 55	24	25%
56 – 65	15	15%
>65	11	11%
Pendidikan Terakhir		
SD	7	7%
SMP	12	12%
SMA	44	45%
Perguruan Tinggi	34	35%
Jenis Pekerjaan		
Tidak Bekerja	46	47%
Swasta	14	14%
Wiraswasta	6	6%
Pengajar	6	6%
PNS	6	6%
Lainnya	19	20%
Total Sampel	97	100%

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data dari 97 responden yang dapat mewakili pasien rawat jalan yang menerima pelayanan informasi obat. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan (66%) sedangkan responden laki – laki (34%). Mayoritas responden dengan kelompok usia 46 – 55 tahun merupakan responden terbanyak (25 %) dan jumlah responden terendah terdapat pada kelompok usia >65 tahun (11%). Berdasarkan data karakteristik pendidikan terakhir yang terbanyak yakni pada kelompok SMA 45%. Karakteristik jenis pekerjaan dengan responden terbanyak pada kelompok tidak bekerja 47% dimana terdiri dari tidak bekerja, pensiunan dan ibu rumah tangga dan wiraswasta, pengajar dan PNS masing – masing memperoleh 6%.

Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas untuk kuesioner harapan dan kenyataan diberikan pada 30 responden diluar dari sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan aplikasi *SPSS* dan diuji validitas dengan membandingkan hasil dari *r* hitung dan *r* tabel (0,361), jika *r* hitung lebih besar dari pada *r* tabel maka pernyataan yang diuji dinyatakan valid. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,361) maka dinyatakan valid dan semua pernyataan pada kuesioner harapan dan kenyataan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Setiap item pernyataan yang telah dinyatakan valid pada uji validitas akan dilakukan uji reliabilitas jika korelasi pada >0,60 dan kurang dari 1, maka korelasinya tinggi atau reliabel sedangkan jika angka korelasi < 0,50 maka instrument tersebut tidak reliabel (Arifin, 2017). Hasil uji reliabilitas dari kuesioner harapan yang diperoleh 0,980 dan kuesioner kenyataan yaitu 0,856 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner harapan dan kenyataan adalah sangat baik dan reliabel, karena diperoleh nilai >0,8.

Keseluruhan Analisis Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Hasil Analisis Service Quality Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dimensi	Item	Kenyataan	Harapan	Rerata Kenyataan	Rerata Harapan	Gap	Rerata per dimensi	Klasifikasi	Kualitas pelayanan
Berwujud (Tangible)	1	390	316	4,02	3,278	0,74	0,243	Sedang	Cukup baik
	2	394	394	4,061	4,061	0			
	3	392	393	4,041	4,051	-0,01			
Kehandalan (Reliability)	4	371	395	3,824	4,072	-0,24	-0,422	Sedang	Cukup baik
	5	376	396	3,876	4,082	-0,2			
	6	317	396	3,268	4,082	-0,81			
Ketanggapan (Responsiveness)	7	385	402	3,969	4,144	-0,17	-0,233	Sedang	Cukup baik
	8	385	402	3,969	4,144	-0,17			
	9	366	400	3,773	4,123	-0,35			
Jaminan (Assurance)	10	406	403	4,185	4,154	0,03	-0,058	Sedang	Cukup baik
	11	401	404	4,134	4,164	-0,03			
	12	386	403	3,979	4,154	-0,17			
Empati (Empathy)	13	371	391	3,824	4,03	-0,2	-0,123	Sedang	Cukup baik
	14	376	392	3,876	4,041	-0,16			
	15	392	392	4,041	4,041	0			
Nilai kepuasan secara keseluruhan							-0,118		

Analisis *service quality* dari 5 dimensi yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi berwujud (*tangible*) dan yang terendah pada kehandalan (*reliability*). Hasil keseluruhan kepuasan Pelayanan informasi obat yaitu -0,118 sehingga dapat diartikan bahwa harapan dari pasien yang menerima pelayanan informasi obat lebih besar dari pada kenyataan pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud (*tangible*) nilai *gap* sebesar 0,243 sehingga termasuk dalam rentang positif yang menunjukkan bahwa tingkat kenyataan dari pelayanan yang diberikan lebih tinggi dari tingkat harapan pasien sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan. Pada item 1 (0,74) merupakan nilai tertinggi pada dimensi ini, responden merasa puas dan nyaman terhadap tempat pelayanan yang dilakukan di loket instalasi farmasi karena dinilai dapat mudah untuk mengakses dibandingkan terdapat tempat khusus. Tempat pelayanan yang nyaman dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien. Sedangkan pada pernyataan item 3 (-0,01) memperoleh nilai yang rendah pada dimensi ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2021) yang mengatakan dalam pelayanan informasi obat apoteker memberikan *leaflet* kepada pasien namun tidak semua pasien diberikan karena jumlah dari *leaflet* yang terbatas. Pemberian *leaflet* dapat meningkatkan pengetahuan responden terhadap pengobatan serta efektif dalam menyampaikan informasi kesehatan (Nurhastanti, 2013).

Kehandalan (*Reliability*)

Nilai *gap* pada dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh yaitu -0,422. Dimensi ini memperoleh penilaian terendah dari semua dimensi. Penilaian pada dimensi kehandalan termasuk dalam rentang negatif sehingga responden belum merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi ini. Item 5 (-0,2) merupakan nilai tertinggi pada dimensi ini sedangkan pada item 6 (-0,81) merupakan nilai terendah pada dimensi kehandalan dan menjadi nilai terendah dari antara semua item pernyataan, yang berarti banyak responden yang merasa tidak puas dari pelayanan ini. Banyaknya pasien dan pelayanan pendistribusian obat yang dipusatkan di satu tempat (sentralisasi) yang menyebabkan waktu tidak cukup bagi petugas untuk memberikan penjelasan mengenai efek samping dari obat yang diterima sehingga tidak semua pasien menerima pelayanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Nurhaini *et al* (2020) penyampaian efek samping obat dimungkinkan jarang diberikan karena adanya keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Berdasarkan Permenkes nomor 72 tahun 2016 pada beban kerja apoteker dengan rasio jumlah apoteker untuk pasien rawat jalan 1 apoteker untuk 50 pasien, pada pelaksanaannya di instalasi farmasi Rumah Sakit terdapat 2 apoteker dan 11 tenaga teknis kefarmasian. Tidak disampaikan efek samping dari obat yang dikonsumsi oleh pasien akan menimbulkan rasa cemas pada pasien ketika terjadi efek samping obat yang dikonsumsi. Perlunya disampaikan efek samping untuk mencegah pasien membeli obat lain untuk mengobati efek samping yang terjadi (Nurhaini, 2020).

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai *gap* yang diperoleh -0,233 sehingga dimensi ini termasuk dalam rentang negatif maka responden belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi ini. Nilai tertinggi pada item 7 dan 8 (-0,17) dan nilai terendah pada item 9 (-0,35). Berdasarkan hasil yang diperoleh pasien merasa belum puas terhadap jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Responden sering menanyakan mengenai

informasi obat yang menurut responden masih kurang jelas, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi obat yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat (Oktawilova *et al*, 2020). Informasi diberikan kepada pasien yang kurang jelas akan menyebabkan ketidakpatuhan penggunaan obat sehingga dapat berpengaruh pada terapi yang dilakukan oleh pasien (Sutrisnawati *et al*, 2023). Terdapat pasien yang menanyakan obat yang tidak diberikan oleh petugas, berdasarkan hasil wawancara dengan apoteker diketahui bahwa karena obat tersebut tidak terdapat dalam formularium rumah sakit sehingga obat tersebut tidak diberikan maka petugas akan 35 mengarahkan pasien untuk menghubungi dokter yang untuk mengganti obat yang tersedia di rumah sakit atau akan diminta untuk menebus obat di luar dari instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Nabilah *et al* (2023) bahwa obat yang tidak termasuk dalam formularium maka dokter akan meresepkan obat tersebut secara terpisah dan akan ditebus pasien diluar dari rumah sakit.

Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh nilai *gap* sebesar -0,058. Nilai tertinggi terdapat pada item 10 (0,03) yang berarti tingkat kenyataan lebih besar dari pada tingkat harapan sehingga pasien merasa puas. Nilai terendah pada dimensi ini 12 (-0,17) yang berarti pada item ini responden belum merasa puas terhadap pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas untuk meyakinkan responden akan keamanan dan keefektifan obat yang diberikan. Hal ini terjadi karena tidak semua pasien menerima informasi mengenai obat yang diberikan, terkadang petugas meminta pasien memberikan informasi sesuai instruksi yang ada pada etiket saja dan hanya memberikan informasi obat untuk obat yang memerlukan informasi khusus (Sorena *et al*, 2020). Pemberian informasi obat yang benar merupakan tanggung jawab dari tenaga farmasi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam pelayanan sehingga jika informasi obat yang disampaikan tidak jelas akan berdampak pada keyakinan dari pasien serta tingkat kepuasan dari konsumen (Nisa *et al*, 2021).

Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) dengan nilai *gap* yang diperoleh sebesar -0,123 sehingga disimpulkan bahwa responden belum puas. Nilai tertinggi untuk dimensi ini terdapat pada item 15 (0) yang artinya tingkat harapan dan tingkat kenyataan terhadap pelayanan yang diberikan sama karena tidak adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada item ini. Nilai terendah terdapat pada item 13 (-0,2), responden merasa tidak puas karena petugas belum memberikan perhatian atas keluhan yang disampaikan dimana keluhan yang disampaikan terdapat pada kekosongan obat di rumah sakit berdampak pada pasien tidak mendapatkan obat yang dibutuhkan. Sebagian besar pasien yang telah menerima pelayanan yang sesuai namun masih tidak sepenuhnya puas dan akan merasa kecewa jika keluhan yang disampaikan tidak diselesaikan dengan baik (Nisa *et al*, 2021).

Secara keseluruhan dari hasil analisis *Service Quality* dilihat pada rata – rata nilai *gap* yakni - 0,118. Nilai keseluruhan yang diperoleh menunjukkan terdapat pada rentang nilai negatif, yang dapat diartikan bahwa harapan dari responden lebih besar dari pada kenyataan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas. Kualitas dari pelayanan yang diberikan termasuk dalam rentang cukup baik namun responden belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, walaupun dari tingkat kenyataan dari responden rata – rata responden memilih puas terhadap setiap item pernyataan. Puas dan tidaknya pasien terhadap pelayanan terletak pada hubungan antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan terhadap pelayanan informasi obat dapat menyebabkan kurangnya pemahaman dari penggunaan obat serta ketidakpatuhan terhadap pengobatan (Djamal, 2020).

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi berdasarkan analisis *service quality* terhadap 5 dimensi diperoleh nilai rerata sebesar -0,118. Hasil yang didapatkan termasuk dalam rentang negatif maka harapan dari pasien lebih tinggi dari pada kenyataan pelayanan, sehingga dapat dinyatakan bahwa responden belum puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di RS TK. II. R. W. Mongisidi Manado.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, bantuan, saran serta arahan dan motivasi kepada semua pihak selama peneliti melakukan penelitian baik kepada keluarga, para dosen pembimbing, dosen penguji, sahabat, pihak Rumah Sakit baik para petugas kefarmasian dan terkhususnya kepada para responden yang telah bersedia berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O. 2019. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1) : 40 - 45.
- Arifin, Z. 2017. Kriteria Instrumen Dalam Suatu Penelitian. *Jurnal Theorems (The Original Research of Mathematics)*. 2(1): 28–36.
- Budiman, A. 2014. Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan. Jakarta: Salemba Empat.
- Djamal, H., Safitri, G. 2020. Hubungan Pemberian informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI)*, 1(1):1-9.
- Handayani.S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*. 14(1):42-48.
- Juliawati, N.W.M., Citraningtyas, G. and Jayanto, I.2019.Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado, *PHARMACON*. 8(4): 945–952.
- Kemkes RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Murwaningsih, I.A. 2011. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Periode 19 Februari – 19 Maret 2011. [Skripsi]. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Nabilah, T., Dewi., N. M. A. R., Aini, S. R. 2023. Evaluasi kesesuaian Peresepan Obat Terhadap formularium Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa Tahun 2021. *Sasambo Journal of Pharmacy*. 4(1): 14 – 18.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir,A.,Wijaya,D. 2021. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*. 6(1):52-65
- Nurhaini, R., Munasari, F., dan Agustiningrum, R. (2020). Kesesuaian Pelayanan Informasi obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. *CERATA Jurnal Ilmu Farmasi*. 11(1): 15–20.

- Nurhastanti, A. Siti., Mutmainah, N. 2013. Perbedaan Tingkat Pengetahuan Tentang Obat Sebelum Dan Sesudah Pemberian Leaflet Pada Masyarakat Desa Kupon Kecamatan Pringsurat Kabupaten Temanggung. [Skripsi], Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Oktawilova, L., Nori. W.N., dan Maiyulis, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan (JVK)*. 2(2): 133–140.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: FreePress.
- Pranata, M., Santoso, R.B., Santoso. A. 2022. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang Jawa Tengah. *PHARMACHON*. 11(1) :1237 – 1244.
- Prastika, C. E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari – Maret 2017. [Skripsi]. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Santoso, R. B., 2021. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang Jawa Tengah. [Skripsi], Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Sinollah., Masruro .2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*. 4 (1): 45-64.
- Sorena, E., Slamet, S., Margaret, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. *Mitra Raflesia (Journal of Health Science)*. 12(2): 278-289.
- Sutrisnawati, N. K.A.B., Agustini, N. P., Mendra, N. N., Antari, N. P. 2023. Pengaruh Pemberian informasi obat Terhadap Kepuasan Pasien serta Faktor Pengganggu Yang terlibat di Padang Sambian, Bali. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*. 13(4):295-306.
- Tulung, G. N. P., Citraningtyas, G. and Jayanto, I. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Budi Setia Langowan Kabupaten Minahasa, *PHARMACON*. 8(4): 888–894.