

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER KANDUNGAN BERBASIS SYARIAH DI APOTEK SIROTO SEMARANG

Naniek Widyaningrum^{1*}, Ayu Sekar Tanjung², Thendi Abdul Arief³, Masita Oktasari⁴

Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi, Universitas Islam Sultan Agung^{1,2,3}

Praktisi Apotek Siroto, Semarang⁴

*Corresponding Author: naniek@unissula.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan syariah adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah meliputi karakteristik *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah*. Dalam mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan di Apotek Siroto selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi petugas apotek untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan di Apotek Siroto Semarang dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian menggunakan observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Analisis data menggunakan SPSS 26 dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan pada indikator pelayanan berdasarkan *Reliability* didapatkan hasil 87,4% (sangat puas), *Assurance* 89,6% (sangat puas), *Tangibes* 89,8% (sangat puas), *Empathy* 89,4% (sangat puas), *Responsiveness* 90% (sangat puas), dan berdasarkan prinsip Syariah didapatkan hasil *Rabbaniyyah* 86,9% (sangat puas), *Akhlaqiyyah* 90% (sangat puas), *Waqi'iyah* 95,1% (sangat puas), dan *Insaniyyah* 96,7% (sangat puas). Pasien secara keseluruhan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek Siroto.

Kata kunci : apotek, kepuasan pasien, pelayanan syariah

ABSTRACT

The quality of sharia services is health services that can lead to satisfaction in every patient where the procedures for administering it are in accordance with established standards and ethical codes. Satisfaction is an important part of health services because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. Services with sharia principles include the characteristics of Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah, and Insaniyyah. In achieving patient satisfaction with Obgyn doctors' services at the Siroto pharmacy, besides being influenced by the services provided, it is also determined by experience and individual thoughts, so that it can be a benchmark for pharmacy staff to improve and increase service satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with obstetrician services at the Siroto Pharmacy, Semarang and to determine the effect of service with sharia principles on patient satisfaction. This type of research uses observational descriptive with a quantitative approach using a sample of 30 respondents. Data analysis in this study used SPSS Statistics 26 with validity and reliability tests. The results of this study obtained the level of satisfaction on service indicators based on Reliability, the results were 87.4% (very satisfied), the Assurance was 89.6% (very satisfied), Tangibes was 89.8% (very satisfied), empathy was 89.4% (very satisfied), responsiveness 90% (very satisfied), and based on Sharia principles the results obtained are Rabbaniyyah 86.9% (very satisfied), Akhlaqiyyah 90% (very satisfied), Waqi'iyah 95.1% (very satisfied), and Insaniyyah 96.7% (very satisfied). Overall the patient feels very satisfied with the services provided at the Siroto pharmacy.

Keywords : patient satisfaction level, pharmacy, sharia services

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat sebagai praktik kefarmasian oleh Apoteker (Diana et al., 2022). Oleh karena itu, apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat. Apotek dalam menjalankan fungsinya bersifat dwifungsi yaitu fungsi ekonomi dan fungsi sosial. Fungsi ekonomi menuntut agar apotek dapat memperoleh laba untuk menjaga kelangsungan usaha sedangkan fungsi sosial adalah untuk pemerataan distribusi obat dan sebagai salah satu tempat pelayanan informasi obat kepada masyarakat (Anief, 2000).

Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia, hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor untuk menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup pasien adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti & Djamaludin, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Daulay, 2015).

Pelayanan yang bermutu tidak akan lepas dari kenyataan akan pentingnya menjaga kepuasan pasien, termasuk dalam penanganan masalah yang diungkapkan oleh pasien (Harahap et al., 2022). Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien adalah suatu hal jika dikonsumsi, diinginkan, dan diharapkan dapat terpenuhi semua dimana mayoritas pasien mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, berkualitas, murah dan mudah dari Apotek (Fathnin et al., 2023). Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Raheem et al., 2014). Dokter kandungan menjadi salah satu profesi kesehatan yang perlu dinilai dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Dalam mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi petugas apotek untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Menurut penelitian sebelumnya (Pratiwi & Sani, 2017) menunjukkan bahwa waktu yang dilaksanakan oleh dokter dalam melayani pasien berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Selain melakukan pelayanan secara umum, pelayanan kepada pasien berbasis syariah juga dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan berbasis syariah semakin diminati oleh peneliti. Pelayanan kesehatan syariah bertujuan memberikan manfaat yang besar bagi pasien dengan mengedepankan nilai-nilai kebaikan dan kualitas pelayanan yang baik (Ruliyandari et al., 2020); (Ningsih et al., 2020).

Salah satu bentuk memberikan pelayanan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya sehingga segala sesuatu dalam melakukan pelayanan seharusnya mampu memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi apotek berupa kepuasan kepada konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan di Apotek Siroto Semarang dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini dilakukan di Apotek Siroto Semarang yang menjalin kerja sama dengan dokter

kandungan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien wanita yang memeriksakan dirinya kepada dokter kandungan di Apotek Siroto. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini secara *purposive sampling* sebanyak 30 pasien yang berkunjung dan diperiksa oleh dokter kandungan Apotek Siroto Semarang serta mengisi *informed consent* yang telah disediakan.

Pengukuran kepuasan pasien menggunakan metode SERVQUAL menurut Zeithaml dalam pada beberapa dimensi meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Pengukuran tersebut untuk mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Tingkat kepuasan berdasarkan prinsip syariah dilakukan pengukuran meliputi *rabbaniyah* (percaya dan pasrah segalanya kepada Allah SWT), *akhlaqiyyah* (karakter, tabiat, perilaku dan akhlak), *waqi'iyah* (kebenaran fakta yang ada) dan *insaniyyah* (sesuai dengan fitrah manusia). Data yang diperoleh dilakukan pengujian menggunakan SPSS 26 dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji yang diperoleh akan dilakukan interpretasi data.

HASIL

Karakteristik Demografi

Penelitian ini menganalisis data demografi responden untuk mengetahui sebaran frekuensi dari responden. Data demografi mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan Pendidikan.

Tabel 1. Karakteristik Demografi

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	30	100%
Total	30	100%
Usia		
18-35	17	56,7 %
36-45	11	36,7 %
46-55	2	6,6%
Total	30	100%
Pekerjaan		
PNS/PTN/POLRI	2	6,7%
Pegawai Swasta	6	20%
Buruh	5	16,7%
Ibu Rumah Tangga	17	56,6%
Total	30	100%
Pendidikan		
SLTP	7	23,3%
SLTA	11	36,7%
D3	4	13,3%
Sarjana (S1)	8	26,7%
Total	30	100%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini dilakukan uji validitas untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan dari kuesioner yang digunakan dalam pengukuran dimana kuesioner dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel (Sugiyono, 2017). Sedangkan, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan keandalan kuesioner yang digunakan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan aplikasi SPSS 26. Bila nilai *Cronbach's Alpha* lebih \geq konstanta (0.6), maka pertanyaan reliabel. Bila *Cronbach's Alpha* $<$ konstanta (0.6), maka pertanyaan tidak reliabel (Riyanto, 2011).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	1	1,000	0,349	Valid
	2	1,000	0,349	Valid
	3	1,000	0,349	Valid
	4	0,756	0,349	Valid
<i>Assurance</i>	1	0,984	0,349	Valid
	2	0,538	0,349	Valid
	3	0,756	0,349	Valid
	4	1,000	0,349	Valid
<i>Tangibles</i>	1	0,756	0,349	Valid
	2	0,845	0,349	Valid
	3	0,707	0,349	Valid
	4	0,707	0,349	Valid
<i>Empathy</i>	1	0,538	0,349	Valid
	2	1,000	0,349	Valid
	3	0,817	0,349	Valid
<i>Responsiveness</i>	1	0,756	0,349	Valid
	2	0,756	0,349	Valid
<i>Rabbaniyah</i>	1	0,756	0,349	Valid
	2	0,756	0,349	Valid
	3	0,707	0,349	Valid
<i>Akhlaqiyyah</i>	1	0,707	0,349	Valid
	2	1,000	0,349	Valid
	3	1,000	0,349	Valid
	4	0,929	0,349	Valid
<i>Waqiiyah</i>	1	0,992	0,349	Valid
	2	0,634	0,349	Valid
	3	0,538	0,349	Valid
<i>Insaniyyah</i>	1	0,756	0,349	Valid
	2	0,756	0,349	Valid
	3	0,561	0,349	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.942
		N of items	15 ^a
	Part 2	Value	.942
		N of items	15 ^b
	Total N of Items		30

Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien ditujukan untuk mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Tabel 4. Hasil Kepuasan Pasien di Apotek Siroto

Pernyataan	Total Skor	Keterangan
<i>Reliability</i>	87.4 %	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	89.6 %	Sangat Puas
<i>Tangibles</i>	89.8 %	Sangat Puas
<i>Empathy</i>	89.4 %	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	90 %	Sangat Puas
<i>Rabbaniyyah</i>	86.9 %	Sangat Puas
<i>Akhlaqiyyah</i>	90 %	Sangat Puas
<i>Waqi'iyah</i>	95.1 %	Sangat Puas
<i>Insaniyyah</i>	96.7 %	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan karakteristik demografi responden diperoleh 30 responden (100%) perempuan, mayoritas berusia (18 – 35) sebanyak 17 orang (56,7%), sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 17 orang (56,6%), dan didominasi sebanyak 11 orang (36,7%) berpendidikan tamat SMA.

Pada penelitian ini uji validitas kuesioner dilakukan terhadap 30 sampel dengan nilai signifikan 5% menggunakan aplikasi SPSS 26, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,349. Oleh karena itu, suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung dari pertanyaan tersebut melebihi 0,349 dan apabila suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid apabila r hitung dari pertanyaan tersebut kurang dari 0,349 dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pada kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang didapatkan r hitung 0,538 – 1,000 yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,349 yang berarti semua item pada pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Tabel 2). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,942, nilai tersebut lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan reliabel (Tabel 3).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai harapan mereka (Fina et al., 2015). Kepuasan pasien di Apotek Siroto ditunjukkan pada (Tabel 4) terhadap pelayanan dokter kandungan dengan dimensi berwujud *reliability* (kehandalan), menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 87,4%, sedangkan dimensi *assurance* (jaminan) menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 89,6%, untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik), menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 89,8 %, berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 89,4%, hasil kepuasan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 90%. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Bintang et al., 2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkaitan secara signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut kepuasan pasien dipengaruhi dimensi mutu pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Anelia & Modjo, 2023). Penelitian (Sari, M et al., 2023) menunjukkan bahwa adanya kaitan dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* paling dominan. Variabel pelayanan berdasarkan prinsip syariah yaitu *rabbaniyyah* dengan tanggapan responden terkait dengan indikator ibadah menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 86,9%. Sedangkan variabel pelayanan *akhlaqiyyah* terkait dengan dengan indikator budidaya salam, sikap sopan santun dan *rahmah* (kasih sayang), bertindak *syaja'ah* (berani), beramanah dan jujur/benar menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 90%.

Tanggapan responden terhadap variabel *waqi'iyah* dengan indikator kebersihan, penataan ruangan dan penampilan mendapatkan hasil sebesar 95,1%. Beberapa tanggapan responden terhadap variabel *insaniyyah* dengan indikator melayani pasien tanpa memandang status sosial dan mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 96,7%. Penelitian (Fathnin et al., 2023) yang menilai kepuasan konsumen berdasarkan nilai-nilai syariah menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil deskriptif variabel penelitian dikategorikan sangat puas jika dilihat dari skala kepuasan menurut (Yuliani et al., 2017). Pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Faktor lainnya dapat ditinjau dari kualitas produk, harga, emosional, kinerja,

estetika, karakteristik produk, fasilitas yang disediakan, lokasi, suasana serta desain secara visual (Nursalam, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan berbasis syariah di apotek siroto semarang. Pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kandungan berbasis syariah dimana di apotek siroto semarang telah mengupayakan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yaitu *rabbaniyyah, akhlaqiyyah, waqi'iyah* dan *insaniyyah*. Pelayanan dokter kandungan di Apotek Siroto memperoleh total keseluruhan skor yang tinggi dengan tingkat pelayanan yang sangat puas pada setiap indikator yang diteliti.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh rekan Universitas Islam Sultan Agung yang telah ikut terlibat pada penelitian ini dalam memberikan arahan serta bimbingan untuk penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172–1180.
- Anief, M. (2000). *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi* (Cetakan Pe). Gajah Mada University Press.
- Arifiyanti, A. L., & Djamaludin, R. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 118. <https://doi.org/10.29241/JMK.V3I1.94>
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Martubung. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321–2333.
- Daulay, M. (2015). *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan*. Universitas Sumatra Utara.
- Diana, K., Tandah, M. R., & Diwayani, C. A. M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1401–1411. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4064>
- Fathnin et al. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. *Indonesian Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, 2(December 2022), 2809–6576.
- Fina, A., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Journal Pharmacy*, 12(1).
- Harahap, E. S., Zulfendri, Z., Silitonga, E. M., Brahmana, N. E. br, & Siagian, M. T. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 Organization, W. H. (2009). *Infant and Young Child Feeding Model Chapter for Textbooks for Medical Students and Allied Health Professional*. Di Igd Rumah Sakit Murni Teguh.

PREPOTIF : *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1515–1525.
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4547>

- Ningsih, D. M., Aisyah, P. S., & Rahayu, M. S. (2020). Perilaku Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Syariah di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Al Islam Bandung. *Jurnal Smart Keperawatan*, 7(1), 40. <https://doi.org/10.34310/jskp.v7i1.305>
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan* (3rd ed.). Salemba Medika.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patients ' Satisfaction and Quality Health Services : An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan*. 3(7), 34–38.
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika.
- Ruliyandari, R., Djannah, S. N., & Tukiyo, I. W. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pelayanan Rumah Sakit Syariah Di Kota Yogyakarta. *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 153–161. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v5i3.114>
- Sari. (2017). EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK “X.” *Ilmiah Ibnu Sina*, 2(1), 122–133.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Paisein di Rumah Sakit “x.” *Jurnal IlmuKesehatanMediaHusada*, 6(1), 151–158.
- Sari, M., Wandra, T., Sitorus, M. E. J., Nababan, D., & Mariati, L. (2023). *DI UPTD PUSKESMAS RANTO PEUREULAK KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2023*. 7, 16143–16156.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sumadi, E., Feri, T., & Agustin. (2021). engaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah TerhadapKepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelsa Maret Surakarta). *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 7(3), 61–69.
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. PT. Pustaka Baru.
- Yuliani, N., Sambara, J., & Isman, H. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015. *Jurnal Info Kesehatan*, 15(2).