

**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN  
KUALITAS MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR**

**Siska Oktavina S. Palongko<sup>1</sup>, Tadjuddin Naid<sup>2</sup>, Mirawati\***

Program Studi Magister Farmasi, Universitas Muslim Indonesia<sup>1,3</sup>, Program Studi Sarjana Farmasi,  
Universitas Muslim Indonesia<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : mirawati.mirawati@umi.ac.id

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan merupakan indikator penting dalam pelayanan kefarmasian dan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien sehingga mempengaruhi pasien untuk kembali lagi ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas mutu pelayanan kefarmasian serta hubungan kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif non-eksperimental menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 318 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 91,19% kualitas mutu pelayanan kefarmasian sangat baik, sedangkan pada tingkat kepuasan pasien menggunakan *model servqual* menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* berada pada kategori sangat puas (83,15%), *reliability* sangat puas (81,46%), *responsiveness* puas (79,07%), *emphaty* puas (80,11%) dan *assurance* sangat puas (82,86%). Dari analisis data dengan menggunakan metode *Chi-square* terkait hubungan kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar didapatkan nilai probabilitas  $sig \leq 0,05$  yaitu sebesar 0,047 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

**Kata kunci** : instalasi farmasi, kualitas mutu pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction serves as a vital metric for evaluating pharmaceutical care and is intricately associated with the quality of service rendered. The provision of exemplary service fosters patient satisfaction, consequently encouraging individuals to revisit the hospital. This research seeks to assess the degree of patient satisfaction regarding the quality of pharmaceutical services and to investigate the correlation between the quality of these services and patient satisfaction at Daya Regional General Hospital in Makassar. This investigation employs a quantitative approach characterized by a descriptive non-experimental design, utilizing a questionnaire distributed to a cohort of 318 patients. The findings of the study indicated that 91.19% of the quality of pharmaceutical services was rated as very good. In terms of patient satisfaction, as measured by the servqual model, the tangibles dimension received a very satisfied rating of 83.15%, reliability was rated very satisfied at 81.46%, responsiveness was satisfied at 79.07%, empathy was satisfied at 80.11%, and assurance was rated very satisfied at 82.86%. The findings from the chi-square test performed to investigate the correlation between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at Daya Regional General Hospital in Makassar indicated a noteworthy association between these two variables, evidenced by a p-value of 0.047 ( $p \leq 0.05$ ).*

**Keywords** : *level of satisfaction, pharmaceutical department, pharmaceutical services quality*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti

dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care*. Kualitas pelayanan dapat terwujud dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam menyampaikan dan mengimbangi harapan dari pasien. Sehingga yang dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Kepuasan merupakan tingkat perasaan senang yang terjadi pada diri seseorang (pasien) setelah merasakan jasa yang diterima atau dialami atau setelah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan yang diharapkan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut (Irene, 2015).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Serta rumah sakit merupakan penyelenggaraan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab dan dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Secara lebih ringkas, fungsi rumah sakit mempunyai empat fungsi dasar, yaitu pelayanan penderita, pendidikan, pelatihan, dan kesehatan Masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020b). Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Makassar yang telah berkembang dari Puskesmas menjadi rumah sakit. Rumah sakit ini juga adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar dengan tipe B dan merupakan Pusat Rujukan Pintu Gerbang Utara Makassar sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan. Guna meningkatkan mutu pelayanan medis dan visi misi RSUD Daya berkomitmen memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan umum yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar diharapkan dapat menjadi sebagai penunjang dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi harapan dari pasien. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit dalam menunjang prosedur pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan sarana prasarana, kualitas SDM yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien serta hal-hal lainnya yang dapat menjadi penunjang pelaksanaan pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar terdapat adanya beberapa masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan. Beberapa hal tersebut diantaranya tidak meratanya dilakukan pemberian informasi obat secara baik dan benar sehingga kadang pasien merasa bingung dengan penggunaan obat yang diberikan kemudian fasilitas sarana petunjuk peta pengambilan obat yang tidak ada sehingga menyebabkan pasien kebingungan dalam penebusan obat di instalasi farmasi rawat jalan serta ruang tunggu yang minim pendingin ruangan dan menyebabkan pasien yang menunggu antrean resep obat merasa tidak nyaman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Citraningtyas et al., (2020) yang dilakukan disalah satu rumah sakit menyatakan bahwa hasil analisis tingkat kepuasan pasien diperoleh indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0,20, sedangkan indeks kepuasan untuk setiap dimensi adalah sebagai berikut: -0,29 untuk dimensi *tangibles*, -0,278 dimensi *emphaty*, -0,17 dimensi *reliability*, -0,274 dimensi *responsiveness*, dan -0,32 untuk dimensi *assurance*. Indeks kepuasan baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi menunjukkan nilai negatif yang berarti pasien belum merasa puas terhadap pelayanan obat di instalasi farmasi. Sedangkan pada penelitian lain yang dilakukan oleh Bunet et al., (2020) menyatakan bahwa telah diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,38) sehingga disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien

rawat jalan di Puskesmas Tanawangko terdapat pada rentan negatif yang artinya pasien tidak puas. Kenyataan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan harapan.

Bersumber pada uraian informasi diatas dapat disimpulkan jika angka kepuasaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih termasuk kedalam kategori rendah, sehingga kepuasaan pasien ini masih menjadi permasalahan di rumah sakit dan layanan kesehatan yang lainnya. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasaan pasien terhadap kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.

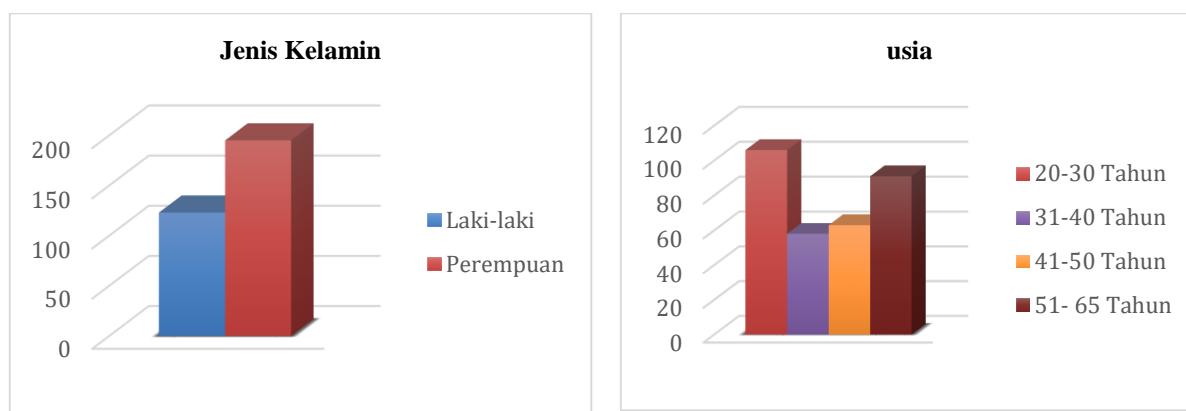
## METODE

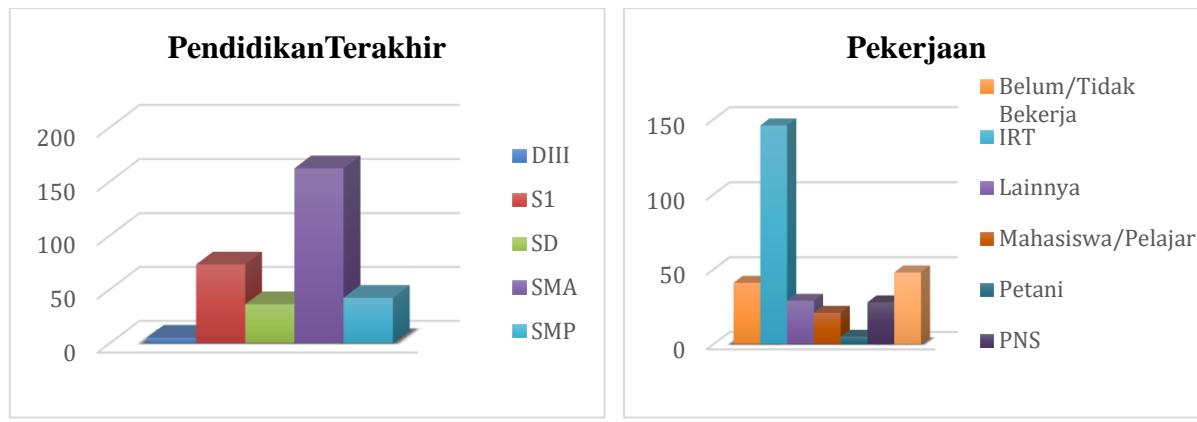
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif non-eksperimental. Penelitian dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah daya kota makassar dengan rentang waktu agustus 2024-september 2024. Populasi penelitian sebanyak 1500 pasien dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 318 pasien dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas mutu pelayanan kefarmasian dan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Terkait pengumpulan data dalam penelitian ini dengan dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa pernyataan pada lembar formulir kuesioner kepuasan dan daftar ceklis pada lembar kualitas mutu pelayanan kefarmasian yang masuk dalam kriteria inklusi. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* yang didalamnya berisikan beberapa pernyataan dan kemudian akan dibagikan kepada 318 pasien serta untuk pengukuran indikator kualitas mutu pelayanan kefarmasian menggunakan daftar ceklis dengan skala *Guttman* yang akan diamati langsung oleh peneliti.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar yang terbagi dalam beberapa kategori diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki; usia responden terbanyak adalah usia 20-30 tahun; kebanyakan Pendidikan adalah SMA dan pekerjaanya Sebagian besar adalah ibu rumah tangga. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada gambar 1.





Gambar 1. Karakteristik Responden

### Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Pernyataan pada setiap variabel dari pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi di RSUD Daya Kota Makassar bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi di RSUD Daya Kota Makassar. Kepuasan pasien diperhitungkan menggunakan konsep lima dimensi atau disebut *servqual*. Berdasarkan pada tabel 1 kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas. Hal tersebut terlihat pada persentase pernyataan bahwa instalasi farmasi memiliki ruangan yang bersih, tertata rapi dan ruang tunggu yang memadai dan juga nyaman persentase 81,19%, rumah sakit memiliki papan/petunjuk informasi yang jelas dengan persentase 79,62%, tempat duduk di ruangan tunggu apotek mencukupi persentase 77,98%, 88,45% pasien sangat puas bahwa instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet, letak instalasi farmasi mudah dicapai dengan persentase 88,67% serta tersedianya ruangan konseling untuk pelayanan informasi obat dengan persentase sebesar 82,95%.

Tabel 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

| No.                     | Pernyataan  | Analisis per/pernyataan (%) | Kepuasan Perdimensi (%) | Kategori           |
|-------------------------|---|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b><i>Tangibles</i></b> |   |                             |                         |                    |
| 1.                      | Instalasi farmasi memiliki ruangan yang bersih tertata rapi dan ruang tunggu yang memadai dan juga nyaman | 81,19%                      |                         |                    |
| 2.                      | Rumah sakit memiliki papan/petunjuk informasi yang jelas  | 79,62%                      |                         |                    |
| 3.                      | Tempat duduk di ruangan tunggu apotek mencukupi   | 77,98%                      | 83,15%                  | <b>Sangat Puas</b> |
| 4.                      | Instalasi Farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet                                     | 88,45%                      |                         |                    |
| 5.                      | Letak instalasi farmasi mudah dicapai   | 88,67%                      |                         |                    |
| 6.                      | Tersedianya ruangan konseling untuk pelayanan informasi obat  | 82,95%                      |                         |                    |

Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

| No.                       | Pernyataan  | Analisis per/pernyataan (%) | Kepuasan per/pernyataan (%) | Kepuasan Perdimensi (%) | Kategori           |
|---------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b><i>Reliability</i></b> |   |                             |                             |                         |                    |
| 1.                        | Petugas farmasi memberi informasi tentang nama, jumlah obat dan dosis               | 83,71%                      |                             |                         |                    |
| 2.                        | Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penggunaan obat                   | 84,15%                      |                             |                         |                    |
| 3.                        | Petugas farmasi memberi informasi tentang aturan pakai obat                         | 86,10%                      |                             |                         |                    |
| 4.                        | Petugas farmasi memberi informasi tentang cara penyimpanan obat                     | 73,58%                      | 81,46%                      |                         | <b>Sangat Puas</b> |
| 5.                        | Petugas farmasi memberi informasi tentang efek samping obat                         | 70,88%                      |                             |                         |                    |
| 6.                        | Petugas farmasi memberikan informasi obat menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti  | 84,90%                      |                             |                         |                    |
| 7.                        | Petugas farmasi menanggapi pertanyaan pasien menyangkut obat-obatan yang didapatnya | 86,91%                      |                             |                         |                    |

Berdasarkan kepuasan pasien pada dimensi *reliability*/kehandalan pada tabel 2, menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas. Hal tersebut terlihat pada pernyataan terkait bahwa petugas farmasi memberi informasi tentang nama, jumlah obat dan dosis obat dengan persentase 83,71%, pernyataan petugas memberikan informasi tentang cara penggunaan obat 84,15%, pernyataan petugas memberikan informasi tentang aturan pakai 86,10%, petugas farmasi memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dengan persentase 73,58%, 70,88% pasien merasa puas bahwa petugas memberi informasi mengenai efek samping obat, kemudian pada pernyataan petugas farmasi memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dengan persentase 84,90% serta 86,91% pasien sangat puas pada pernyataan bahwa petugas farmasi menanggapi pertanyaan pasien menyangkut obat-obatan yang didapatnya.

Tabel 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| No.                          | Pernyataan  | Analisis per/pernyataan (%) | Kepuasan per/pernyataan (%) | Kepuasan Perdimensi (%) | Kategori    |
|------------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|
| <b><i>Responsiveness</i></b> |   |                             |                             |                         |             |
| 1.                           | Petugas farmasi selalu siap melayani pasien yang datang               | 82,83%                      |                             |                         |             |
| 2.                           | Petugas farmasi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat       | 78,42%                      |                             |                         |             |
| 3.                           | Petugas farmasi menanyakan kembali gejala/keluhan yang dialami pasien | 72,13%                      | 79,07%                      |                         | <b>Puas</b> |
| 4.                           | Petugas farmasi melakukan Tindakan sesuai dengan prosedur             | 82,89%                      |                             |                         |             |

Berdasarkan pada dimensi *responsiveness*/daya tanggap pada tabel 3, menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian. Hal ini terlihat dari pernyataan bahwa petugas farmasi selalu siap melayani pasien yang datang dengan persentase sebesar 82,83%, kemudian terkait pernyataan petugas farmasi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sebanyak 78,42%, 72,13% pasien puas pada pernyataan bahwa petugas farmasi menanyakan kembali gejala/keluhan yang dialami pasien, kemudian 82,89% pasien sangat puas mengenai petugas farmasi melakukan tindakan sesuai dengan prosedur.

**Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)**

| No.                   | Pernyataan   | Analisis Kepuasan per/pernyataan (%) | Kepuasan Perdimensi (%) | Kategori    |
|-----------------------|--|--------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b><i>Empathy</i></b> |  |                                      |                         |             |
| 1.                    | Petugas farmasi memahami keperluan pasien                    | 82,51%                               |                         |             |
| 2.                    | Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan   | 72,51%                               |                         |             |
| 3.                    | Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 80,62%                               |                         |             |
| 4.                    | Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati          | 81,94%                               | 80,11%                  | <b>Puas</b> |
| 5.                    | Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik            | 85,97%                               |                         |             |
| 6.                    | Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama        | 77,10%                               |                         |             |

Berdasarkan pernyataan pada dimensi *emphaty/empati* pada tabel 4, rata-rata pasien merasa puas. Hal tersebut ditunjukkan pada persentase pernyataan peritem terkait bahwa petugas farmasi memahami keperluan pasien dengan persentase 82,51%, petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan 72,51%, petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien 80,62%, 81,94% pasien merasa sangat puas bahwa petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati, pernyataan bahwa komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik dengan persentase 85,97% serta 77,10% pasien merasa puas bahwa petugas farmamsi tidak membiarkan pasien menunggu lama.

**Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

| No.                     | Pernyataan  | Analisis Kepuasan per/pernyataan (%) | Kepuasan Perdimensi (%) | Kategori           |
|-------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b><i>Assurance</i></b> |   |                                      |                         |                    |
| 1.                      | Tanggal kadaluarsa obat tertulis/disampaikan oleh petugas farmasi kepada pasien | 69,24%                               |                         |                    |
| 2.                      | Petugas farmasi menanyakan nama pasien saat menyerahkan obat                    | 89,30%                               | 82,86%                  | <b>Sangat Puas</b> |
| 3.                      | Obat yang diperoleh dari petugas farmasi selalu dilengkapi dengan etiket        | 90,69%                               |                         |                    |
| 4.                      | Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian                            | 82,20%                               |                         |                    |

Berdasarkan pada pernyataan kuesioner dengan dimensi *assurance/jaminan* pada tabel 5, menunjukkan kepuasan pasien dalam kategori sangat puas. Terlihat pada pernyataan bahwa tanggal kadaluwarsa obat tertulis/disampaikan oleh petugas farmasi kepada pasien dengan persentase 69,24%, Kemudian pada pernyataan bahwa petugas farmasi menanyakan nama pasien saat menyerahkan obat dengan persentase 89,30%, 90,69% pasien sangat puas dengan pernyataan bahwa obat yang diperoleh dari petugas farmasi selalu dilengkapi dengan etiket serta 82,20% sangat puas dengan pernyataan bahwa petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian pasien.

### Distribusi Jawaban Indikator Pengukuran Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian

**Tabel 6. Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian**

| No                    | Pernyataan  | Keterangan   |              |
|-----------------------|---|--------------|--------------|
|                       |   | Ya           | Tidak        |
| <b>Responsiveness</b> |   |              |              |
| 1.                    | Pengecekan nama dan identitas pasien  | 300 (94,34%) | 18 (5,66%)   |
| 2.                    | Skrining Resep  | 318 (100%)   | 0%           |
| 3.                    | Jumlah Obat diserahkan sesuai resep   | 299 (94,03%) | 19 (5,97%)   |
| 4.                    | Jenis obat yang diserahkan sesuai resep   | 318 (100%)   | 0%           |
| 5.                    | Penggantian Jenis Obat  | 0%           | 318 (100%)   |
| 6.                    | Pengecekan Akhir  | 298 (93,71%) | 20 (6,29%)   |
| 7.                    | Dokumentasi   | 192 (60,38%) | 126 (39,62%) |
| 8.                    | Sesuai SOP  | 300 (94,34%) | 18 (5,66%)   |
| <b>Tangible</b>       |   |              |              |
| 9.                    | Petunjuk / peta prosedur pengambilan obat   | 0%           | 318 (100%)   |
| 10.                   | Terdapat fasilitas parkiran dan toilet  | 318 (100%)   | 0%           |
| 11.                   | Fasilitas kursi tunggu  | 318 (100%)   | 0%           |
| 12.                   | Pendingin Ruangan AC dan TV   | 318 (100%)   | 0%           |
| 13.                   | Tersedia fasilitas komunikaksi dalam ruang pelayanan yang lengkap   | 318 (100%)   | 0%           |
| 14.                   | Ruang konseling   | 318 (100%)   | 0%           |
| <b>Reliability</b>    |   |              |              |
| 15.                   | Petugas memberikan informasi mengenai nama, jumlah obat, dosis obat, cara penggunaan obat, aturan pakai, cara penyimpanan dan efek samping obat | 300 (94,34%) | 18 (5,66%)   |
| 16.                   | Petugas farmasi memberikan informasi obat menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti  | 306 (96,23%) | 12 (3,77)    |
| <b>Empathy</b>        |   |              |              |
| 17.                   | Informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi tanpa pasien harus bertanya terlebih dahulu  | 300 (94,34%) | 18 (5,66%)   |
| 18.                   | Petugas sabar dalam melakukan pelayanan kefarmasian   | 301 (94,66%) | 17 (5,34%)   |
| 19.                   | Petugas bersikap ramah dan sopan jika pasien bertanya   | 306 (96,23%) | 12 (3,77)    |
| 20.                   | Petugas bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan   | 306 (96,23%) | 12 (3,77)    |
| <b>Assurance</b>      |   |              |              |
| 21.                   | Petugas menanyakan nama pasien saat penyerahan obat   | 299 (94,03%) | 19 (5,97%)   |
| 22.                   | Petugas farmasi mengecek Kembali obat sebelum diserahkan  | 299 (94,03%) | 19 (5,97%)   |
| 23.                   | Terdapat etiket pada setiap obat yang diberikan   | 300 (94,34%) | 18 (5,66%)   |
| 24.                   | Etiket ditulis dengan lengkap   | 298 (93,71%) | 20 (6,29%)   |

Persentase kualitas mutu pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan di RSUD Daya Kota Makassar. Pelayanan kefarmasian dilakukan secara langsung oleh tenaga kefarmasian secara bertanggung jawab kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pada pengukuran

kualitas mutu pelayanan kefarmasian juga menggunakan dimensi *Responsiveness*, *Tangibles*, *Reliability*, *Empathy*, *Assurance*. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6. Kategori kualitas mutu pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas Farmasi diperoleh persentase pasien yang merasa bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sangat baik sebesar 91,19%. Untuk deskriptif pelayanan kefarmasian khususnya pada pelayanan resep yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian. Terdapat 138 resep racikan dari 318 resep dengan waktu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan kurang dari 30 menit sedangkan untuk racikan terdapat 3 kategori yaitu 90 resep waktu pelayanannya <30 menit, 39 resep 30-60 menit dan yang lebih dari 60 menit sebesar 9 resep.

### **Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji *Chi-Square* hubungan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji chi-square tersebut didapatkan bahwa nilai sebesar 0,047 ( $p \leq 0,05$ ), yang dapat disimpulkan bahwa terdapatnya hubungan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

## **PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Terkait karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pasien Perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Menurut Mahendro et al., (2023), hal ini dikarenakan perempuan lebih memiliki kerentanan pada penyakit jika dibandingkan laki-laki, oleh sebab itu perempuan berusaha untuk memperoleh pelayanan kesehatan secepatnya apabila sakit. Karakteristik responden usia menunjukkan pasien dengan rentang usia 20-30 lebih banyak, menurut Boavida de Araujo (2022) hal ini kemungkinan disebabkan semua masalah kesehatan yang terjadi pada semua golongan umur, tanpa membedakannya. Berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pasien yang menempuh Pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak , menurut Kristanti et al., (2015) menyatakan bahwa latar belakang pendidikan seseorang mempengaruhi upayanya dalam mencari pelayanan kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi mempunyai kemungkinan dua kali lebih besar untuk menggunakan layanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan maka semakin komprehensif pengetahuan mengenai pelayanan kesehatan baik preventif maupun promotif. Berdasarkan pekerjaan terlihat bahwa Ibu Rumah Tangga (IRT) lebih banyak dibandingkan dengan yang lainnya. Hal ini karena IRT memiliki kesediaan waktu lebih banyak untuk melakukan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki serta IRT lebih mengetahui kondisi kesehatan dari anggota keluarganya sehingga mereka lebih tanggap dalam melakukan pengobatan (Bunet et al., 2020).

### **Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian**

Dalam hal pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah harapan pasien terhadap pelayanan serta komunikasi tenaga kefarmasian dengan pasien.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles/Bukti Langsung***

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, bahwa dimensi *tangibles/bukti langsgung* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas yang tersedia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar berada pada kategori sangat puas. Hal ini terlihat dari besarnya persentase jawaban pasien yang menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi khususnya pada sarana dan prasarana yang tersedia. *Tangibles* sendiri merupakan wujud fisik dari layanan yang

selanjutnya akan diterima pasien. dimensi *tangibles* mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan kehadirannya kepada Masyarakat sehingga hal tersebut dapat menjadi penilaian bagi pasien terhadap pelayanan yang ada (Mahendro et al., 2023).

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*/Kehandalan**

Dimensi *reliability*/keandalan, tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas. Terkait dari beberapa pernyataan pada kuesioner pada dimensi *reliability* jumlah pasien yang menyatakan sangat puas lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan tidak puas. Hal ini dikarenakan, petugas farmasi dapat diandalkan dalam melakukan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pasien serta mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Seperti, petugas farmasi selalu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan kepada pasien seperti nama obat, jumlah obat serta dosis yang digunakan. Petugas farmasi juga memberikan informasi mengenai penggunaan, aturan pakai, serta efek samping obat menggunakan bahasa yang dapat dengan mudah dimengerti oleh pasien. Kemudian, mereka juga selalu memberikan tanggapan menyangkut pertanyaan-pertanyaan tentang obat yang diajukan oleh pasien. Walaupun terdapat persentase rendah sebesar 70,88% mengenai penyampaian efek samping obat kepada pasien. Ini disebabkan tidak semua pasien diberitahukan mengenai efek samping obat terutama pada pasien yang berusia lanjut. Menurut Raising (2019), menyatakan gambaran tingkat kepuasan pasien rumah sakit khususnya pada instalasi farmasi pada aspek keandalan, bahwa pasien yang puas mencerminkan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan pelayanan dengan cepat, menyeluruh dan akurat.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap**

Pada pernyataan kuesioner pada dimensi *responsiveness*/daya tanggap, menunjukkan bahwa 79,07% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar. Pada dimensi ini, daya tanggap petugas farmasi dinilai pada seberapa tanggap petugas farmasi dalam melakukan pelayanan kepada pasien seperti kecakapan petugas dalam pelayanan resep serta ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pasien mengenai obat yang diresepkan. Terkait hal ini, terdapat beberapa pernyataan dalam kuesioner yang mewakili daya tanggap petugas farmasi dalam pelayanan dan sebagian besar pasien merasa puas terkait pernyataan petugas farmasi yang selalu siap dalam melakukan pelayanan saat pasien datang, dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang cepat dan tepat, petugas farmasi yang menanyakan Kembali keluhan yang dialami pasien serta mereka melakukan pelayanan kefarmasian sesuai dengan prosedur. Pada dimensi ini menurut Mahendro et al., (2023), kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien sangat diperlukan serta dapat memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat dan mengharuskan petugas memiliki kemampuan dalam menangani keluhan atau masalah pasien sehingga dapat memberikan solusi dan penjelasan yang baik.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*/Empati**

Dimensi *empathy*/empati, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 80,11%. Dalam beberapa pernyataan pada kuesioner dimensi empati, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap sikap yang ditunjukkan oleh petugas farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Dalam hal ini, petugas dapat memahami keperluan yang diinginkan pasien salah satunya mengenai keluhan yang disampaikan oleh pasien, petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, komunikasi yang terjadi antara petugas dan pasien sangat baik serta petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama untuk penebusan resep obat sehingga hal ini membuat pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Dalam hal ini, secara tidak langsung akan menumbuhkan keinginan pasien untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut jika ingin kembali

berobat. Di samping itu, keberadaan petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan ramah akan membuat pasien lebih mudah dalam menerima informasi dan patuh terhadap anjuran yang diberikan terutama dalam penggunaan obat sesuai aturan yang telah diresepkan (Kurniawan, 2018)

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance/Jaminan**

Berdasarkan dimensi *assurance/jaminan*, menunjukkan 82,86% pasien merasa sangat puas terhadap ketelitian petugas farmasi dalam melakukan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan terhadap kemampuan petugas farmasi terhadap pelayanan yang dilakukan seperti dalam menyampaikan informasi obat yang jelas dan benar serta penyerahan obat yang teratur sehingga menghindari terjadinya kesalahan dalam pemberian resep obat. Pada beberapa pernyataan di kuesioner dalam hal ini, menunjukkan bahwa persentase pasien merasa sangat puas terkait bahwa petugas farmasi menyampaikan tanggal kadaluarsa obat, petugas farmasi juga menanyakan kembali nama pasien saat dilakukannya penyerahan obat untuk menghindari terjadi tertukarnya resep obat, kemudian obat yang diberikan oleh petugas farmasi selalu dilengkapi dengan etiket serta pelayanan kefarmasian yang dilakukan selalu sesuai dengan nomor antrian yang telah diambil oleh pasien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), tentang Standar Pelayanan Kefarmasian menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient oriented*) tanpa membedakan status sosial pasien.

### **Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Kualitas mutu pelayanan kefarmasian yang diukur bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Daya Kota Makassar. Kualitas mutu pelayanan kefarmasian merupakan suatu indikator pengukur dalam menilai pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh rumah sakit, puskesmas maupun pusat pelayanan kesehatan lainnya. Terdapat beberapa indikator dalam pengukuran kualitas mutu pelayanan kefarmasian diantaranya adalah pelayanan farmasi klinik, Standar Pelayanan Operasional (SPO), lama waktu pelayanan resep serta keluaran pelayanan kefarmasian berupa kesembuhan pasien. Berdasarkan tabel 6, kualitas mutu pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness/daya tanggap*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan dengan sangat baik. Menurut Dominika Priska Tsu et al., (2022), menyebutkan bahwa perhatian dan kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dapat meningkatkan kecepatan pelayanan. Selain itu, dimensi daya tanggap juga dapat digunakan untuk mendeteksi kecakapan petugas kefarmasian dalam perawatan pasien

Pernyataan pada kualitas mutu pelayanan kefarmasian khususnya pada dimensi *tangibles/bukti fisik* memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana yang ada telah memadai dan tersedia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar walaupun terdapat sarana dan prasarana yang tersedia belum mencukupi. Dalam hal ini terkait pada pernyataan yang terdapat pada indikator pengukuran kualitas mutu terdapat petunjuk/peta prosedur pengambilan obat dengan persentase tidak ada sebesar 100%, ini dikarenakan dalam petunjuk/peta yang tersedia di rumah sakit adalah rute petunjuk umum untuk denah rumah sakit dan bukan petunjuk/peta khusus pengambilan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan sehingga kadang membingungkan pasien terutama jika pasien tersebut baru pertama kali datang untuk melakukan pengobatan. Dalam aspek spesifik kualitas layanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pelayanan, petugas farmasi, dan fasilitas komunikasi. Oleh karena itu, bukti fisik merupakan salah satu indikator yang paling nyata dalam mengukur kepuasan pasien dan berupa segala ciri yang dapat dilihat secara nyata (Ahmad, 2019).

Pernyataan pada dimensi *reliability*/kehandalan, memperlihatkan bahwa kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan sangat baik. Menurut Nur Azizah et al., (2023), menyatakan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, tenaga kefarmasian dituntut untuk bekerja sesuai harapan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan dengan tenang, termasuk penjelasan penggunaan dan dosis obat, efek samping, dan cara memperoleh obat. Indikator pengukuran kualitas mutu pada dimensi *emphaty*/empati, menunjukkan sikap kepedulian petugas farmasi kepada pasien sangat baik. Dalam hal ini, berkomunikasi dengan pasien petugas farmasi dapat memahami perasaan pasien. Empati penting bagi tenaga kefarmasian sebab dengan memiliki rasa perhatian dan lebih tanggap terhadap pasien, maka waktu penyembuhan pasien akan semakin cepat (Kunaedi, 2022).

Berdasarkan pernyataan pada dimensi *assurance*/jaminan, terlihat bahwa petugas dapat memberikan rasa aman serta menumbuhkan rasa kepercayaan pasien dalam pelayanan kefarmasian khususnya dalam pelayanan resep obat. Hal tersebut dapat terlihat dari besarnya persentase pernyataan bahwa petugas farmasi menanyakan kembali nama pasien saat penyerahan resep obat (94,03%), petugas melakukan pengecekan kembali obat sebelum diserahkan kepada pasien (94,03%), terdapatnya etiket pada setiap obat yang diberikan (94,34%) serta petugas farmasi selalu menulis etiket pada resep obat dengan lengkap (93,71%). Menurut Kunaedi (2022), bahwa pada dimensi Assurance, kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan dinyatakan sangat baik, jika petugas petugas farmasi memberikan obat sesuai resep, dalam kondisi baik, serta meyakinkan keakuratan obat yang diperoleh untuk keberhasilan pengobatan. Dengan hal ini kepercayaan pasien akan meningkat, mendorong mereka untuk terus menggunakan fasilitas rawat jalan di instalasi farmasi tersebut. Tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep maupun non resep kepada pasien atau keluarga pasien agar obat yang diberikan sesuai dengan resep dan terjamin kualitasnya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

### **Kategori Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar memiliki kategori sangat baik dengan persentase sebesar 91,19%. Hal tersebut disebabkan karena petugas kefarmasian mampu untuk melakukan pelayanan dengan baik dan maksimal, dimana kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan kepuasan pasien dan akan berdampak terhadap perilaku penilaian positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Hal ini juga didukung dengan petugas kefarmasian yang melakukan pelayanan secara terorganisir, teratur serta komunikasi antar petugas dan pasien yang baik. Menurut Putri (2017), menyebutkan bahwa Pelayanan kefarmasian berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apotek. Jika petugas kefarmasian memenuhi harapan pasien, maka kepuasan tersebut akan meningkat.

### **Deskriptif Waktu Penyiapan Resep**

Pelayanan resep dilakukan sebagai indikator pengukuran mutu pelayanan yang mencakup waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi. Waktu tunggu dalam pelayanan resep diawali dari masuknya resep obat sampai obat keluar dari instalasi farmasi dan diserahkan kepada pasien. Sehingga untuk dapat mengetahui mutu pelayanan kefarmasian maka dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di RSUD Daya Kota Makassar. Berdasarkan jenis resep menunjukkan resep racikan sebesar 56,60% dan resep non racikan sebesar 43,40%. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa jumlah resep non racikan lebih besar dibandingkan dengan resep racikan. Hal ini disebabkan karena jumlah kunjungan pasien anak lebih sedikit dibandingkan dengan pasien dewasa dan pasien anak biasanya diidentikkan dengan resep racikan serta tidak semua pasien mendapatkan resep racikan. Berdasarkan waktu penyiapan resep non racikan berjumlah 180 resep dengan

persentase sebesar 56,60%. Dari data yang diperoleh waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah  $\leq 30$  menit dimana hal tersebut telah memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Minimal (SPM) resep non racikan Sesuai dengan Keputusan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008). Untuk resep racikan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008), menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pelayanan kefarmasian meliputi waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, berdasarkan penelitian ini terdapat sebanyak 129 resep yang memenuhi persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dalam penelitian ini terdapat beberapa resep racikan yang belum memenuhi standar sebesar 9 resep dengan waktu tunggu  $\geq 60$  menit, secara keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian ini baik dan memenuhi standar pelayanan termasuk waktu tunggu resep obat rawat jalan di RSUD Daya Kota Makassar. Menurut Citraningtyas, Marev & Jayanto (2021) dan Siregar (2021), hal ini disebabkan waktu tunggu untuk obat resep racikan lebih lama dibandingkan obat tanpa racikan karena diperlukan perhitungan dosis untuk menimbang bahan dan meracik obat serta jumlah SDM dalam pelayanan resep sangat berpengaruh pada waktu tunggu resep. Semakin banyak tenaga yang dimiliki, maka semakin cepat pelayanan resep yang akan diberikan.

### **Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar**

Hasil pengolahan data menggunakan analisis bivariat, didapatkan nilai probabilitas  $sig \leq 0,05$  yaitu *Chi-Square* sebesar 0,047 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan Fasirah et al., (2024), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar menunjukkan bahwa kualitas mutu pelayanan kefarmasian berada pada kategori sangat baik sebesar 91,19% dan tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan persentase 55,35% serta pelayanan kecepatan petugas farmasi dalam melakukan pelayanan resep telah sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas mutu pelayanan kefarmasian yang baik berpengaruh terhadap seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian di rumah sakit tersebut.

### **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Daya Kota Makassar menggunakan model servqual menunjukkan bahwa pada dimensi tengibels/bukti langsung dengan kategori sangat puas (83,15%), reliability/kehandalan sangat puas (81,46%), responsiveness puas (79,07%), empathy/empati puas (80,11%), dan assurance sangat puas (82,86%). Kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Daya Kota Makassar masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 91,19%. Sedangkan pada pelayanan resep telah sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan persentase penyiapan resep non racikan sebesar 56,60% dengan waktu  $\leq 30$  menit dan racikan sebesar 40,56% dengan penyiapan resep  $\leq 60$  menit. Terkait hubungan kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai probabilitas  $sig \leq 0,05$  yaitu *Chi-Square* sebesar 0,047 yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan signifikan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti menyampaikan rasa terimakasih atas segala dukungan dan bantuan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad, F. (2019). *Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>

Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>

Citraningtyas, Marev, & Jayanto, G. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Tagulandang. *Pharmacon— Program Studi Farmasi, Fmipa, Universitas Sam Ratulangi*, 10(129), 1115–1120.

Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahun. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 10(1), 14. <https://doi.org/10.22146/jmpf.45917>

Dominika Priska Tsu, Tadeus A.L. Regaletha, & Yoseph Kenjam. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399–408. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>

Fasirah, N., Umar, Z., & Mardahlia, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]*, 6(1), 100–107.

Irene, D. . (2015). *Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In *Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan* (Vol. 49, pp. 69–73). [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT\\_Globalization\\_Report\\_2018.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf) [http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India\\_globalisation\\_society\\_and\\_inequalities\(lsero\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities(lsero).pdf) <https://www.quora.com/What-is-the>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian. *Kemenkes RI*, 13(May), 31–48.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang. *Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, 879, 2004–2006.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020b). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>

Kristanti, N. D., Sumarni, & Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen*

*Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice), 5(2), 72–79.*  
<https://journal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29543>

Kunaedi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopodium, 5(2), 118–125.* <https://doi.org/10.36465/jop.v5i2.914>

Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). 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://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>

Nur Azizah, R., Zulkarnain, I., & Mirawati. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Morowali. 15(1), 2085–4714.*

Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences, 1(1), 23.* <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>

Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, 5(01), 31–37.* <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>

Siregar, S. E. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara* (Doctoral dissertation).

Yan Kurniawan, K. (2018). *Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Kupang).