

STUDI KORELASI SERVICE QUALITY INSTALASI FARMASI DENGAN KEPUASAN RAWAT JALAN

Risna Zubaidah^{1*}

Program Studi S1-Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia¹

*Corresponding Author : risnazubaidah13@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan kepuasan menjadi masalah di beberapa rumah sakit yang berada di Indonesia. Kurang puasnya pasien ini dipengaruhi *service quality* khususnya di instalasi farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dan kepuasan di RSUD dr. R. Soedarsono. Metode riset berjenis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi berjumlah 1150 pasien dan dihitung dengan rumus slovin didapatkan sebanyak 100 pasien sebagai sampel serta teknik sampling dengan cara *accidental sampling*. Data riset ini dianalisis secara univariat dan bivariat. Pengelolahan data primer dari kuesioner dibantu perangkat lunak SPSS versi 25 dengan uji *Korelasi Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* instalasi farmasi kategori baik mencapai 83,0 % lebih banyak, dibandingkan *service quality* dalam kategori kurang yang hanya 1 pasien (1,0 %) dan kategori cukup (16,0%). Selain itu juga diketahui bahwa pada variabel kepuasan kategori cukup lebih banyak dengan jumlah 96 dengan persentase 96,0% jika dibandingkan kategori kurang hanya 4 pasien (4,0%) dan baik sebesar 0,0%. Uji korelasi rank spearman diperoleh p-value 0,000<0,05 artinya ada korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dengan kepuasan rawat jalan kekuatan korelasi $r = 0,468$ yang bermakna korelasi sedang dan positif yang artinya semakin tinggi kualitas layanan semakin tinggi juga kepuasan. Simpulan riset ini yaitu terdapat korelasi *service quality* instalasi farmasi dengan kepuasan rawat jalan.

Kata kunci : Instalasi Farmasi, Kepuasan, Kualitas

ABSTRACT

Satisfaction issues are a problem in several hospitals in Indonesia. Patient dissatisfaction is influenced by service quality, especially in the pharmaceutical installation. This study aims to analyze the correlation between service quality in the pharmaceutical installation and satisfaction at Dr. R. Soedarsono Regional General Hospital. The research method is quantitative with a cross-sectional approach. The population of 1150 patients and calculated using the Slovin formula obtained 100 patients as samples and the sampling technique was accidental sampling. This research data was analyzed univariately and bivariately. Primary data processing from the questionnaire was assisted by SPSS software version 25 with the Spearman Rank Correlation test. The results showed that the service quality of the pharmaceutical installation category was 83.0% more, compared to service quality in the poor category which was only 1 patient (1.0%) and the sufficient category (16.0%). In addition, it was also found that in the satisfaction variable, the sufficient category was more numerous with a total of 96 with a percentage of 96.0% compared to the poor category with only 4 patients (4.0%) and good at 0.0%. The Spearman rank correlation test obtained a p-value of 0.000 < 0.05, meaning there is a correlation between the service quality of the pharmacy installation and outpatient satisfaction. The correlation strength of $r = 0.468$ means a moderate and positive correlation, meaning the higher the service quality, the higher the satisfaction. The conclusion of this research is that there is a correlation between the service quality of the pharmacy installation and outpatient satisfaction.

Keywords : *quality, pharmacy installation, dissatisfaction*

PENDAHULUAN

Saat ini, pelayanan kefarmasian telah beralih dari fokus obat kepada pasien menjadi *Pharmaceutical Care*. Layanan farmasi yang dulu hanya terfokus terhadap pengelolaan obat sebagai produk kini beralih untuk menyediakan layanan yang menyeluruh yang memiliki

tujuan utama peningkatan kualitas hidup pasien (Candraewi et al, 2023). Upaya untuk mencapai kepuasan dan loyalitas konsumen di bidang kefarmasian dikenal sebagai *service quality* kefarmasian. Perkembangan dalam bidang kefarmasian membutuhkan *service quality* yang optimal. Agar pasien merasa puas, penyedia layanan harus mampu menyajikan layanan dengan kualitas tertinggi (Alawiyah et al., 2023). Jika layanan kesehatan yang diterima memenuhi harapan pasien yang disebabkan oleh layanan dari rumah sakit yang berkualitas sehingga pasien akan merasa puas dalam memperoleh layanan kesehatan (Yulianti et al., 2024). Layanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung kepada pasien yang bertujuan membantu mereka dalam menggunakan obat dengan benar dan aman, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup mereka. Ini bukan sekadar bagian dari profesionalisme apoteker, namun juga mampu berkontribusi pada indeks kepuasan pasien, seperti tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang layak untuk mendukung layanan kefarmasian, interaksi, serta pengetahuan mengenai obat-obatan yang berhubungan dengan obat-obatan tersebut(Fasirah et al., 2024).

Instalasi Farmasi merupakan lokasi di mana apoteker dan dokter dapat memberikan obat kepada pasien. Dalam pelaksanaan kefarmasian ini, perhatian terhadap kualitas atau mutu pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa obat tersedia dan dapat diakses melalui layanan kefarmasian(Benita et al., 2023). Sebagai unit farmasi yang bertugas mengelola obat di rumah sakit, mereka harus dapat mengatur kebutuhan obat dengan efektif dan efisien agar layanan yang ditawarkan dapat dioptimalkan. Kegiatan pelayanan kefarmasian beralih dari fokus yang dahulu pada manajemen obat menjadi pemberian obat kefarmasian. Apoteker saat ini memiliki tanggung jawab tidak hanya untuk menyiapkan dan memberikan obat kepada pasien, tetapi juga untuk membantu meminimalkan kesalahan dalam pengobatan, baik dalam proses pengobatan maupun dalam interaksi dengan profesional kesehatan lainnya(Hutomo, G., Asumta, Z., 2025).

Apoteker memiliki peran krusial dalam meningkatkan keamanan serta efektivitas penggunaan obat, dan mereka harus mampu memastikan bahwa setiap pasien menerima pengobatan yang terbaik. Apotek rumah sakit dikelola oleh seorang apoteker yang dibantu oleh beberapa karyawan dan memastikan peningkatan berkelanjutan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional untuk menjaga kualitas profesi dan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian diberikan oleh apoteker yang profesional dan berwenang yang memenuhi syarat hukum, pendidikan, kualitas, dan kuantitas(Hutomo, G., Asumta, Z., 2025) Tingkat kepuasan akan meningkat jika kualitas layanan di instalasi farmasi ditingkatkan. Rumah sakit merupakan penyedia layanan bidang kesehatan yang memiliki peluang signifikan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Pasien akan lebih mungkin memanfaatkan layanan rumah sakit ketika mereka memerlukannya jika mereka menganggapnya berkualitas (Ibrahim et al, 2023).

Permasalahan *kepuasan* sampai saat ini masih menjadi masalah di Indonesia berikut beberapa permasalahan terkait kepuasan di rumah sakit, diantaranya: di RSUD Cenderawasih Dobo pada tahun 2022 sebanyak 60,0% pasien merasa kurang puas (Zulkhulaifah et al., 2022). Rumah Sakit Paru Dungus Madiun pasien merasa kurang puas sebanyak 58,8% (Harijanto, 2018). Di RSUD Bangil Jawa Timur juga menunjukkan ketidakpuasan sebesar 62,6%, angka ini lebih besar jika dibandingkan yang merasa puas hanya 37,4%(Asnaningsih, 2023). Berdasarkan dari hasil studi pendahuluan dengan wawancara pada pasien di rumah sakit pada 6 Januari 2024 sebanyak 10 pasien di dapatkan 7 responden (70%) menyatakan *service quality* kurang baik, sedangkan kepuasan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan dari 10 responden terdapat 6 responden (60%) kurang puas dan hal ini masih belum sesuai standart index kepuasan sebesar 95% terhadap pelayanan kefarmasian. Masalah kepuasan ini muncul karena kurangnya manajemen waktu kerja dalam memberikan pelayanan, seperti keterlambatan petugas atau percepatan jadwal pendaftaran berobat. Akibatnya, petugas dinilai kurang

responsif dan tidak memberikan pelayanan kesehatan dengan kecepatan yang sesuai. Selain itu, staf kesehatan tetap memanfaatkan telepon seluler saat memberikan layanan.

Hasil penyebaran kuesioner ini diperkuat oleh data sekunder, dimana terjadi penurunan kepuasan pada bulan Oktober dengan nilai kepuasan 63,32% dan bulan November dengan nilai 72,6% serta bulan Desember dengan nilai 73,8%. Nilai *kepuasan* di 3 bulan terahir ini juga belum memenuhi standar indikator kualitas dan kepuasan yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu sebesar 74,25%. *Service quality* instalasi farmasi akan berdampak terhadap kepuasan rawat jalan. Oleh karena itu diharapkan pihak RSUD dapat meningkatkan *service quality* instalasi farmasi dengan cara memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dan kepuasan di RSUD dr. R. Soedarsono.

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan menggunakan instrumen penelitian berupa angket yang telah divalidasi atau melalui uji validitas reliabilitas instrumen dari 2 variabel dan untuk variabel *service quality* dan variabel kepuasan diukur secara bersamaan dalam satu waktu (Agustin et al., 2025). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2024 pada bagian unit instalasi farmasi. Populasi riset adalah semua pasien yang mengambil antrian obat di instalasi farmasi rawat jalan pada bulan Februari-April tahun 2024 di RSUD dr. R. Soedarsono yang berjumlah 1150 pasien rawat jalan dan rumus Slovin dipakai untuk menghitung sampel yaitu sebanyak 100 pasien diambil secara *accidental sampling* yaitu pasien yang ditemui oleh peneliti secara tiba-tiba di instalasi farmasi. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam tahap berikut: *editing, coding, scoring, entry data, tabulating dan cleaning* serta dilakukan analisis data menggunakan uji *non-parametric* dikarenakan setelah dilakukan uji normalitas data pada skala rasio tidak berdistribusi tidak normal, sehingga uji pada korelasi yang tepat menggunakan yaitu uji *korelasi spearman* untuk menganalisis korelasi antara 2 variabel(Ibrahim & Puspitasari, 2024).

HASIL

Karakteristik Subjek

Riset ini telah dilaksanakan pada bulan Februari-April 2024, sampel riset ini sebanyak 100 pasien. Tabel 1 berikut ini menjelaskan karakteristik responden:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	60,0
	Perempuan	40	40,0
Usia Pasien	17-24 tahun	24	24,0
	25-35 tahun	40	40,0
	36-45 tahun	2	2,0
	46-50 tahun	28	28,0
	>50 tahun	6	6,0
	Total	100	100,0
Tingkat Pendidikan	SD	10	10,0
	SMP & SMA	60	60,0
	ST (Sarjana Tinggi)	30	30,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 1, diketahui karakteristik pasien berjenis kelamin laki-laki lebih banyak sebesar 60 dengan persentase 60% dibandingkan perempuan hanya 40%, pasien juga

sebagian besar berumur 25-35 tahun berjumlah 40 dengan persentase 40,0%, Jumlah terbanyak dengan karakteristik tingkat pendidikan pasien adalah SMA sebanyak 60 dengan persentase 60,0%.

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan distribusi frekuensi terkait variabel *service quality* di instalasi farmasi dan kepuasan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Service Quality* Instalasi Farmasi dan Kepuasan

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Service quality</i>		
Kurang	1	1,0
Cukup	16	16,0
Baik	83	83,0
Kepuasan		
Kurang	4	4,0
Cukup	96	96,0
Baik	0	0,0
Total	100	100,0

Menurut tabel 2, dari hasil penelitian menjelaskan bahwa jumlah pasien dengan *service quality* instalasi farmasi kategori baik mencapai 83,0 % lebih banyak, dibandingkan *service quality* dalam kategori kurang yang hanya 1 pasien (1,0 %) dan kategori cukup (16,0%). Selain itu juga diketahui bahwa pada variabel kepuasan kategori cukup lebih banyak dengan jumlah 96 dengan persentase 96,0% jika dibandingkan kategori kurang hanya 4 pasien (4,0%) dan baik sebesar 0,0%.

Analisis Bivariat

Analisis Bivariat digunakan untuk menjelaskan korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dengan kepuasan rawat jalan. Hasil analisis yang dilakukan dengan uji korelasi spearman dapat disajikan dalam sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Korelasi Spearman

		Service quality	Kepuasan
Service Quality Instalasi Farmasi	<i>Correlation coefficient</i>	1,000	0,468
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,000
	N	100	100
Kepuasan	<i>Correlation coefficient</i>	0,468	1,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	
	N	100	100

Pada tabel 3, menunjukkan hasil bahwa pada uji korelasi spearman diperoleh $p=0,000 < 0,05$ artinya terdapat ada korelasi variabel *service quality* instalasi farmasi dan variabel kepuasan. Korelasi rank spearman 0,468 bermakna korelasi sedang dan positif antara kedua variabel *service quality* instalasi farmasi dan kepuasan.

PEMBAHASAN

Temuan riset ini menjelaskan bahwa terdapat korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dengan kepuasan rawat jalan dan juga menjelaskan korelasi positif dengan makna semakin baik *service quality* farmasi semakin baik juga kepuasan dari pasien. Temuan ini sejalan dengan teori yaitu *service quality* yang lebih baik mencerminkan peningkatan

kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan tenaga medis yang dipengaruhi indikator yang diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, serta *empathy* yang tercermin melalui konsistensi dalam layanan prima yang berkualitas yang berdampak terhadap *kepuasan* dan loyalitas pasien yang semakin meningkat. Layanan yang lebih baik dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien (Ibrahim et al., 2024).

Kualitas layanan diukur dengan membandingkan pandangan pelanggan terhadap layanan yang diharapkan dan yang diterima. Untuk menilai mutu pelayanan kefarmasian, terdapat lima dimensi pokok: Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati. Reliability adalah kapasitas untuk melayani dengan keyakinan pelanggan. Responsiveness meliputi petugas farmasi berinisiatif untuk memberikan layanan dengan cepat. Jaminan meliputi kompetensi, sikap ramah, wawasan, dan karakter meyakinkan dari petugas farmasi. Empati adalah sikap yang berupaya untuk memahami kebutuhan konsumen. Tangible merupakan karakteristik fisik yang konkret yang meliputi infrastruktur, media komunikasi, perangkat, dan sumber daya manusia (Along, 2020).

Temuan ini juga didukung menurut Yusuf et al., (2024) pelayanan farmasi di rumah sakit yang berkualitas sangat krusial untuk menjamin kepuasan yang menjalani perawatan jalan. Saat pasien mendapatkan perawatan yang memadai, seperti penjelasan yang jelas mengenai obat yang mereka konsumsi, dosis yang akurat, dan efek samping yang mungkin muncul, mereka akan merasa lebih yakin dan puas dengan perawatan yang mereka jalani. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas juga dapat mendukung pasien dalam mengelola obat mereka dengan lebih efektif, membantu mereka mengatur obat mereka dengan lebih baik, serta membantu mereka merasa lebih nyaman. Kepuasan pasien tercapai ketika ekspektasi pasien dipenuhi dengan tanggapan yang cepat dari tenaga medis serta pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan upaya ekstra untuk mempertahankan responsivitas yang ideal demi mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Ini berarti memanfaatkan seluruh kemampuan untuk memberikan respons cepat demi kepentingan pasien(Fil'ilah et al., 2023).

Pandangan pasien mengenai keterkaitan antara layanan farmasi dan kepuasan mereka menentukan apakah layanan tersebut berkualitas tinggi atau rendah. Kepuasan pasien terwujud ketika layanan kefarmasian memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka, dan pasien akan memiliki pandangan positif jika mereka merasa mendapatkan layanan kefarmasian yang sesuai atau lebih dari harapan mereka. Tiga aspek persepsi yang berbeda: kognisi, afeksi, dan konasi. Aspek kognisi meliputi pengetahuan, pandangan, harapan, serta pengalaman masa lalu sebagai pelaku persepsi. Aspek afeksi membahas penilaian emosi seseorang terhadap suatu objek, termasuk apakah objek tersebut dianggap positif atau negatif. Aspek konasi berhubungan dengan motivasi, sikap, tindakan, atau aktivitas yang didasarkan pada apa yang mereka amati(Verlyndika et al., 2023).

Dua faktor utama yang sangat terkait dengan hubungan antara mutu layanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien adalah ekspektasi pelanggan tentang kualitas layanan dan kualitas yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak dapat ditingkatkan meskipun layanan yang disediakan bersifat inovatif. Apoteker perlu memahami harapan pasien untuk dapat memberikan layanan berkualitas tinggi yang memuaskan pasien(Melizsa et al., 2020). Hal ini didukung penelitian Asnaningsih (2023) yang menjelaskan hasil nilai uji didapatkan nilai p-value sebesar $0,00 < 0,05$ bermakna ada korelasi *service quality* dan kepuasan BPJS kelas III rawat inap di Rumah Sakit, hasil ini juga didukung penelitian Fadilah et al., (2022) yang juga menjelaskan hasil bermakna secara statistik dengan nilai p-value sebesar $0,00 < 0,05$ artinya terdapat korelasi *service quality* farmasi dengan kepuasan di RSUD Banyumas pada analisis bivariat.

Asumsi dari peneliti menyatakan bahwa mutu pelayanan farmasi memiliki dampak yang signifikan terhadap pasien; pelayanan yang berkualitas baik akan membuat pasien merasa puas

dan mempercepat proses pelayanan. Kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan karena di rumah sakit, layanan kefarmasian merupakan wujud layanan dan tanggung jawab secara langsung apoteker dalam tugas kefarmasian untuk dalam peningkatan kualitas hidup pasien karenanya layanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi akan menjadi salah satu faktor utama dalam penilaian kepuasan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu *service quality* instalasi farmasi paling banyak dikategorikan baik sebanyak 83 responden dengan persentase (83%), Kepuasan bahwa paling banyak dikategorikan cukup 96 responden dengan presentase (96%) dan ada korelasi antara *service quality* instalasi farmasi dengan kepuasan rawat jalan. Saran bagi rumah sakit, Riset ini dapat memberikan masukan positif pada instalasi farmasi yang ada di rumah sakit sebagai upaya dalam peningkatan *service quality* kefarmasian dan untuk penelitian selanjutnya disarankan mengkaji faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terimakasih pada pihak yang turut serta melancarkan riset ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang lebih khusus berterimakasih kepada rumah sakit dan LPPM STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin N, Diana RN, Eka Yusmanisari SS, Hurin'in NM, Ibrahim MM, M, M. D. (2025). Metodologi Penelitian Kesehatan Kuantitatif & Kualitatif. Alifba Media.
- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(1), 64. <https://doi.org/10.21927/inpharnmed.v7i1.3099>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Asnaningsih, A. (2023). Korelasi Antara Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan pada Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Kesehatan Arrahma*, 2(1), 162–168.
- Benita, Z., Wijayanti, T., & Pramukantoro, G. E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 5(2), 186–197. <https://doi.org/10.25026/jsk.v5i2.1711>
- Candraadewi, S.F., Widyaningsih, W., Faridah, I.N., Dania, H., Peritasari, E., et al. (2023). Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit. *Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan*.
- Fadilah, A. N., Oktarlina, R. Z., Kurniati, I., & Pradilawati, C. Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(3), 1108–1113. <https://doi.org/10.33024/jikk.v9i3.7918>
- Fasirah, N., Umar, Z., & Mardahlia, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan. *Jurnal Media Informatika [Jumin]*, 6(1), 100–107.
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>
- Hutomo, G., Asumta, Z., & N. (2025). Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Farmasi dengan

- Kepuasan Pasien. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 11(1), 11–18.
- Ibrahim, M.M., Putri, A.D., Maharani, D.S., Magfiroh, L., Halima, N., Hidayati, N., Sholiha, R. (2023). Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Arrahma*, 2(1), 1–12.
- Ibrahim, M. M., Huda, M. N., & Azmi, U. (2024). Korelasi Antara Pelayanan Administrasi Dan Loyalitas Pasien BPJS Di Poli THT. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6540–6545.
- Ibrahim, M. M., & Puspitasari, S. C. (2024). Statistik Inferensial untuk Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan Aplikasi SPSS. Alifba Media.
- Irkhos Fil'ilah, Raden Bagus Asyim, & Rizdyana Firmaniar. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Pengembangan Ilmu Dan Praktik Kesehatan*, 2, 1–10.
- Melizsa, M., Herwina, R. P., & Niken, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Empat Apotek Kota Tangerang Selatan. *Edu Masda Journal*, 4(2), 198. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.110>
- Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kayla Farma Malang. *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413. <https://doi.org/10.30591/pjif.v12i3.5848>
- Yulianti, Y., Pratiwi, M., Syamsuri, E., & Putri, D. K. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nanigan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Lumbung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 5(2), 170. <https://doi.org/10.31764/lf.v5i2.21340>
- Yusuf, H., Syukran, M., Afrianto, I., & Anggraini, D. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Palu. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 26–31.
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>