

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS MALANU
KOTA SORONG**

Cut Evi Apriliani^{1*}, Irwandi², A. M. Muslihin³

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong^{1,2,3}

**Corresponding Author : cuteviaprliaani@gmail.com*

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam menjamin mutu penggunaan obat, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malanu Kota Sorong serta menganalisis faktor sosiodemografi yang berhubungan dengan kepuasan tersebut. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dengan 372 responden yang dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL. Analisis data dilakukan dengan uji *chi-square* pada tingkat signifikansi 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 81,24%. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan jenis kelamin ($p = 0,000$), pekerjaan ($p = 0,000$), pendapatan ($p = 0,000$), dan jenis pasien ($p = 0,000$), sedangkan usia, pendidikan, dan jarak tidak menunjukkan hubungan signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa beberapa karakteristik sosiodemografi memengaruhi kepuasan pasien dan hasil ini dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : kefarmasian, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, puskesmas, SERVQUAL

ABSTRACT

Pharmaceutical services play an important role in ensuring the proper and safe use of medicines, making patient satisfaction a key indicator of service quality at primary healthcare centers. This study aims to assess the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Malanu, Sorong City, and to analyze sociodemographic factors associated with satisfaction. This research employed a cross-sectional design with 372 respondents, using a SERVQUAL-based questionnaire. Data were analyzed using the chi-square test with a 95% confidence level. The results showed that most patients were categorized as satisfied, with an average score of 81.24%. Significant associations were found between patient satisfaction and gender ($p = 0.000$), occupation ($p = 0.000$), income ($p = 0.000$), and patient type ($p = 0.000$), while age, education, and distance showed no significant relationships. This study concludes that several sociodemographic characteristics influence patient satisfaction, and the findings can be used as a basis for improving pharmaceutical service quality.

Keywords : pharmaceutical services, patient satisfaction, primary healthcare, puskesmas, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kehamilan merupakan proses fisiologis yang kompleks, namun tidak jarang disertai berbagai komplikasi yang dapat membahayakan ibu maupun janin. Salah satu komplikasi serius yang masih menjadi penyebab utama morbiditas dan mortalitas maternal maupun perinatal adalah perdarahan antepartum, yaitu perdarahan yang terjadi mulai dari usia kehamilan 20 minggu hingga sebelum persalinan. Penyebab tersering dari perdarahan antepartum antara lain adalah plasenta previa (sekitar 25%), solusio plasenta (sekitar 40%), dan vasa previa (sekitar 5%) (Cunningham et al., 2022). Angka kejadian solusio plasenta diperkirakan sebesar 1 dari 200 persalinan. Solusio plasenta terjadi pada sekitar 1% kehamilan; di negara maju kejadiannya antara 0,6–1,4% dari total persalinan dan meningkat 3–5% di

negara berkembang (Ananth et al., 2015). Selain itu, solusio plasenta juga berkontribusi terhadap sekitar 10% kematian perinatal dan persalinan prematur. Meskipun angka kejadian jarang, solusio plasenta memiliki prognosis buruk baik pada ibu maupun janin, terutama pada kasus berat. Di Indonesia sendiri, angka kematian ibu pada tahun 2023 adalah sebanyak 4.129 kasus, serta angka kematian janin sebesar 16,85 per 1.000 kelahiran hidup pada tahun 2022 (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Tingginya kasus kematian baik pada ibu maupun janin umumnya disebabkan oleh 3T (Terlambat diagnosa, Terlambat merujuk, Terlambat penatalaksanaan). Oleh sebab itu, diperlukan pemahaman komprehensif mengenai etiologi, faktor risiko, gejala klinis, serta penatalaksanaan solusio plasenta untuk mencegah dan meminimalisir risiko komplikasi. Solusio plasenta merupakan kondisi kegawatdaruratan obstetri di mana plasenta terlepas secara prematur dari dinding rahim sebelum persalinan, biasanya setelah usia kehamilan 20 minggu, dan dapat menyebabkan perdarahan antepartum yang mengancam keselamatan ibu dan janin. Kondisi ini berbeda dengan plasenta previa secara klinis karena solusio plasenta sering disertai nyeri abdomen serta kontraksi rahim yang intens, sedangkan plasenta previa umumnya tidak menimbulkan nyeri kecuali perdarahan (Astuti et al., 2024). Beberapa faktor risiko solusio plasenta telah diidentifikasi, antara lain usia ibu hamil yang lanjut (≥ 35 tahun), hipertensi kronik atau yang terkait kehamilan, kebiasaan merokok atau konsumsi alkohol, riwayat solusio plasenta sebelumnya, trauma abdomen, kehamilan kembar, preeklampsia, dan polihidramnion (PubMed, 2024).

Gejala solusio plasenta sangat bervariasi, namun yang paling sering ditemui adalah perdarahan vagina tiba-tiba, nyeri perut atau punggung yang intens, rahim yang terasa kencang, dan detak jantung janin yang tidak normal. Tidak semua kasus menunjukkan perdarahan jelas karena darah bisa terperangkap di belakang plasenta (Kompas, 2022). Diagnosis biasanya didukung oleh pemeriksaan klinis dan ultrasonografi, meskipun akurasi USG terkadang terbatas (Dewi & Jannah, 2022). Penatalaksanaan solusio plasenta harus dilakukan secara cepat dan multidisiplin untuk mengurangi risiko morbiditas dan mortalitas, termasuk transfusi darah, pemantauan ketat kondisi ibu dan janin, serta sectio caesarea darurat jika kondisi memburuk (Astuti et al., 2024). Komplikasi solusio plasenta dapat meliputi koagulopati, persalinan prematur, berat lahir rendah, serta kematian perinatal dan maternal jika tidak ditangani segera (Haseki Medical Bulletin, 2025). Dengan memahami etiologi, faktor risiko, gejala klinis, dan penatalaksanaan, tenaga kesehatan dapat melakukan deteksi dini dan intervensi yang tepat sehingga komplikasi serius dapat diminimalkan.

Selain itu, pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berperan dalam menjamin penggunaan obat yang aman, tepat, dan efektif. Sebagai layanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas diamanahkan untuk memberikan pelayanan bermutu sesuai Standar Pelayanan Kefarmasian, termasuk pengelolaan obat, penyerahan obat, pemberian informasi obat, serta konseling kepada pasien (Herlina, 2021). Mutu pelayanan sangat menentukan keberhasilan terapi dan kepuasan pasien dalam menggunakan obat, sehingga evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian menjadi hal penting untuk memastikan kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan, karena mencerminkan sejauh mana pengalaman pasien sesuai dengan ekspektasi mereka. Faktor-faktor seperti kompetensi tenaga kefarmasian, komunikasi, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, dan kenyamanan fasilitas dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Metode SERVQUAL dengan lima dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sering digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan (Parasuraman et al., 1988; Herlina, 2021).

Puskesmas Malanu Kota Sorong merupakan salah satu Puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan yang cukup tinggi. Dengan keterbatasan sumber daya manusia, seperti

hanya tersedianya satu apoteker dan satu asisten apoteker, beban kerja tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien, termasuk waktu tunggu, mutu informasi obat, serta interaksi antara petugas farmasi dan pasien (Herlina, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat, menjawab pertanyaan pasien, serta ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan (Siregar & Blessery, 2022; Wulandari et al., 2020). Lingkungan fisik yang nyaman dan privasi saat konseling obat juga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Herlina, 2021). Selain itu, karakteristik sosiodemografi pasien, termasuk usia dan tingkat pendidikan, dapat memengaruhi persepsi terhadap layanan farmasi (Putri & Kurniawan, 2021). Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, evaluasi kepuasan pasien di Puskesmas Malanu diharapkan dapat menjadi dasar peningkatan mutu pelayanan sehingga pasien menerima layanan yang lebih aman, tepat, efektif, dan nyaman.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, yaitu pengukuran variabel dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Malanu Kota Sorong pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malanu. Penentuan jumlah sampel menggunakan bantuan kalkulator *OpenEpi* dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga diperoleh sebanyak 372 responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien berusia ≥ 17 tahun dan <65 tahun, menerima pelayanan kefarmasian, dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi karakteristik sosiodemografi pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jenis pasien, dan jarak tempat tinggal. Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dan diberikan secara langsung kepada responden setelah menerima pelayanan. Data dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, dan bivariat menggunakan *uji chi-square* pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 372 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Malanu Kota Sorong. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 81,24%. Analisis bivariat dilakukan menggunakan *uji chi-square* untuk menilai hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Karakteristik Responden

Mayoritas pasien di Puskesmas Malanu Kota Sorong berjenis kelamin Perempuan, dengan usia 41-65 tahun, Pendidikan terakhir SMA dan bertempat tinggal dekat dengan puskesmas, mayoritas pasien tidak memiliki pekerjaan dan belum berpenghasilan, mayoritas pasien menggunakan BPJS sebagai asuransi kesehatan.

Tabel 1. Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	94	25,3%
	Perempuan	278	74,7%
Usia	17-40 Tahun	177	47,6%
	41-65 Tahun	195	52,4%
Pendidikan	SD	52	14,0%
	SMP	58	15,6%
	SMA	156	41,9%
	Diploma/S1/S2/S3	83	22,3%
	Tidak Sekolah	23	6,2%
Pekerjaan	Tidak Bekerja	164	44,1%
	Wirausaha	40	10,8%
	Pegawai Swasta	56	15,1%
	PNS	39	10,5%
	TNI/POLRI	36	9,7%
	Pelajar/Mahasiswa	37	9,9%
Pendapatan	0 (Belum berpenghasilan)	186	50,0%
	< 1.000.000	29	7,8%
	1.000.000 – 3.000.000	43	11,6%
	> 3.000.000 – 5.000.000	76	20,4%
	> 5.000.000	38	10,2%
Jenis pasien	BPJS	302	81,2%
	Non BPJS	70	18,8%
Jarak	Dekat < 10 Km	227	61,0%
	Jauh > 10 Km	145	39,0%

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 2. Persentase Tingkat Kepuasan pada Masing-Masing Dimensi *Servqual* di Puskesmas Malanu Kota Sorong

No	Dimensi	Jumlah skor	Persentase (%)	kriteria
1	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	874	78,34%	Puas
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	926	83,00%	Puas
3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	905	81,11%	Puas
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	938	84,05%	Puas
5	Keperdulian (<i>Empaty</i>)	889	79,68%	Puas
Rata-Rata		906	81,24%	Puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori puas, dengan rata-rata nilai kepuasan sebesar 81,24%, yang menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan kefarmasian telah memenuhi harapan mereka.

Hubungan Faktor Sosiodemografis dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Hasil Uji Hubungan Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Uji Bivariat

Karakteristik Responden	Nilai P Value	Interpretasi
Jenis Kelamin	0,000	Signifikan
Usia	0,591	Tidak Signifikan
Pendidikan Terakhir	0,009	Tidak Signifikan
Pekerjaan	0,000	Signifikan
Pendapatan/Bulan	0,000	Signifikan
Jenis Pasien	0,000	Signifikan
Jarak	0,900	Tidak signifikan

Berdasarkan tabel 3, variabel jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan jenis pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Sementara itu, variabel usia, pendidikan, dan jarak tempat tinggal tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa faktor sosiodemografi tertentu berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malanu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malanu dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai 81,24%. Tingginya tingkat kepuasan ini menggambarkan bahwa pelayanan kefarmasian telah memenuhi sebagian besar harapan pasien, terutama dalam aspek ketepatan pelayanan, ketersediaan obat, serta sikap tenaga farmasi dalam memberikan informasi dan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap lima dimensi utama, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa beberapa variabel sosiodemografi memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, seperti jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan jenis pasien. Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan dapat berkaitan dengan perbedaan persepsi, sensitivitas, dan ekspektasi terhadap mutu pelayanan. Variabel pekerjaan dan pendapatan juga terbukti signifikan, yang mengindikasikan bahwa kelompok dengan tingkat ekonomi dan aktivitas kerja tertentu memiliki harapan berbeda terhadap kualitas layanan. Pasien BPJS dan non-BPJS juga menunjukkan perbedaan kepuasan, yang kemungkinan berkaitan dengan persepsi terhadap proses administrasi, kemudahan akses, serta kecepatan pelayanan.

Sebaliknya, usia, pendidikan, dan jarak tempat tinggal tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan. Tidak signifikannya usia dan pendidikan dapat menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah diberikan secara merata kepada seluruh kelompok usia dan tingkat pendidikan. Jarak tempat tinggal yang tidak berpengaruh besar menunjukkan bahwa persepsi kepuasan lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menerima pelayanan dibandingkan faktor lokasi tempat tinggal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Temuan ini juga memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada konsistensi mutu layanan serta pemenuhan kebutuhan pasien berdasarkan karakteristik sosial ekonomi tertentu. Penelitian ini mendukung berbagai temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa karakteristik individu dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan, sehingga diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk menjaga kepuasan dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malanu Kota Sorong berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata sebesar 81,24%. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan jenis pasien memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan. Sementara itu, usia, pendidikan, dan jarak tempat tinggal tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa faktor sosiodemografi tertentu berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, Puskesmas perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek-aspek yang berkaitan dengan karakteristik sosial ekonomi pasien untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih optimal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Puskesmas Malanu Kota Sorong yang telah memberikan izin dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Penghargaan juga disampaikan kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Terimakasih kepada para dosen pembimbing dari Program Studi Farmasi Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong atas bimbingan dan arahan yang diberikan hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Aiman Ummul, J. M., Fadilla Zahara, H. S., Ardiawan Ngurah, K. M., & Sari, E. M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. June. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/354059356_Metode_Penelitian_Pendekatan_Kuantitatif
- Al Hikami, M. U. A., Mariana, & Haksama, S. (2022). Analisis Penerapan Manajemen Di Puskesmas Pacet Berdasarkan Pmk No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1). <Https://Doi.Org/10.14710/Jmki.10.1.2022.7-19>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*. <Https://Doi.Org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, Andini Octaviana, & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. 6(1), 40–45.
- Fadillah, M., Adhayanti, I., & Pakadang, R. S. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Puskesmas Tamalate Kota Makassar. *Media Farmasi*, 20. <Https://Doi.Org/10.32382/Mf.V20i1.130>
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. 9(2). <Https://Doi.Org/10.37048/Kesehatan.V9i2.280>
- Ginting, O. S. B., Lestari, A. P., Rambe, R., Rani, Z., Fauzi, Z. P. A., Dalimunthe, G. I., Harahap, A. P., & Chandra, P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai. 8(3), 225–238.
- Heni Bangngu Dimu. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur Tahun 2023. *Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 24–31. <Https://Doi.Org/10.55123/Sehatmas.V3i1.2754>
- Heryanadi, C., Septi Hardian, E., & Adriansyah, M. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rs Tni Au Dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 706–1717. <Https://Doi.Org/10.36418/Cerdika.V1i12.257>
- Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat Dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 74–84. <Http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Marsi/Article/View/387>
- Kemenkes Ri. (2016a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun

- 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- Kemenkes RI. (2016b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- Khoirin, Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2).
<Https://Doi.Org/10.36729/Jam.V7i2.859>
- Lubis, Vebray H., Komalasari, O., & Maulina, V. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Rawat Jalan. V, 1–12.
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal Of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93.
<Https://Doi.Org/10.18860/Jip.V7i2.17455>
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsj. Prof. Dr. V.L Ratumbuysang. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117.
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Fktp : *Literature Review*. 3(2), 177–189.