



Research Article

Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh

Evaluation of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Installation UPTD Puskesmas Sungai Boh

Kelly Laura Bad^{1,*}, Octaviana Maria Simbolon¹, Maria Elvina Tresia Butar-Butar¹

¹Program Studi Farmasi, STIKES Dirgahayu Samarinda, Jl. Pasundan No.21, Kalimantan Timur 75122, Indonesia

*Korespondensi : ludyaujang73@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan dalam pelayanan kefarmasian. Evaluasi kepuasan pasien ini merupakan salah satu cara untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan telah dilaksanakan dengan baik. Penelitian ini bertujuan mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan pasien dalam Pelayanan Kefarmasian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional* dan pembagian kuesioner kepada pasien yang menerima Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Sungai Boh. Penelitian ini dilakukan pada bagian Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan pada bulan Juni hingga Juli 2022 dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui nilai responden dan data akan dianalisis menggunakan skala *Likert*, kemudian hasil ditampilkan dalam bentuk tabel persentase. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data kepuasan responden terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh menunjukkan 30% sangat puas dengan pelayanan kefarmasian, 54% puas dengan pelayanan kefarmasian, dan 16% responden menyatakan cukup puas.

Kata kunci: Evaluasi Kepuasan; Puskesmas; SERVQUAL.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of service quality in pharmaceutical services. Evaluation of patient satisfaction is one way to find out the services provided have been carried out properly. This study aims to determine the characteristics and level of patient satisfaction in Pharmaceutical Services. The type of research used is descriptive research with a cross sectional design and distribution of questionnaires to patients who receive pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of UPTD Sungai Boh. This research was conducted at the Pharmaceutical Services section at the Outpatient Pharmacy from June to July 2022 with a total of 100 respondents. The analysis technique uses the SERVQUAL method to determine the respondent's value and the data will be analyzed using a Likert scale, then the results are displayed in the form of a percentage table. Based on the results of the study, data on respondents' satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of Sungai Boh Health Center showed that 30% were very satisfied with pharmaceutical services, 54% were satisfied with pharmaceutical services, and 16% of respondents said they were quite satisfied.

Keywords: Satisfaction Evaluation; Public Health Center; SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan klinik (1).

Evaluasi ini bermanfaat untuk mengetahui bagaimana implementasi suatu sistem telah dijalankan yang berguna untuk peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Evaluasi kepuasan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, sikap peduli, dan bukti fisik atau penampilan(2).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang di terima atau di alami secara langsung. Salah satu model yang banyak di pakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survei penelitian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, sikap peduli, dan bukti fisik atau penampilan (3).

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu satuan kesatuan yang tidak terpisahkan dari upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian dipuskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (4).

Penelitian terkait evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode SERVQUAL pernah dilakukan oleh Retno Kurniasih (2012) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS. A kabupaten pamelang dan diperoleh kepuasan pasien sebesar 89% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut, dimana lima dimensi dari aspek penilaian telah terpenuhi dengan baik (5). Penelitian oleh Rizqi (2020) di Instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu dan diperoleh sebesar 80,12% dengan kategori puas (6). Khaerani (2020) di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebanyak 57% menyatakan puas dan selebihnya kurang puas (7).

Tujuan dalam penelitian ini adalah Bagaimana karakteristik responden pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh dan Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, empati, dan bukti fisik atau penampilan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh.

METODOLOGI

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan, yaitu kuesioner, pulpen, IBM SPSS Statistics 23, aplikasi Microsoft Excel 2010 dan bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa jawaban kuesioner dari responden.

Waktu dan Tempat

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai Juli 2022. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. penelitian ini adalah kepuasan pasien yang ditentukan dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti fisik dan empati.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini merupakan keseluruhan pasien yang mendapatkan pelayanan farmasi rawat jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh pada bulan Juni hingga bulan Juli. Sampel penelitian ini adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti, sampel atau responden dipilih dengan cara tertentu sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Non Probality Sampling* atau pengambilan sampel bukan secara acak. Menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasari pada pertimbangan atau kriteria yang telah ditentukan.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, untuk menentukan karakteristik responden serta tingkat kepuasan pasien. Hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk tabel dan persentase dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2010. Harapan dan persepsi pasien diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 18 butir pertanyaan. Kuesioner terdiri dari dua bagian, bagian yang pertama berisi tentang harapan dan bagian kedua berisi tentang kenyataan yang pasien terima terhadap pelayanan Farmasi di Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh.

Rumus perhitungan skor kenyataan dan harapan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian harapan responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran karakteristik pasien rawat jalan

No.	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Jenis kelamin		
	Laki-laki	49	49
	Perempuan	51	51
	Total	100	100
2	Umur		
	14-19 tahun	7	7
	20- 44 tahun	45	45
	45-59 tahun	29	29
	> 60 tahun	19	19
	Total	100	100
3	Pendidikan terakhir		
	Tidak sekolah	3	3
	SD	24	24
	SMP	18	18
	SMA	40	40
	Perguruan Tinggi	15	15
	Total	100	100
4	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	30	30
	Pegawai swasta	2	2
	Wiraswasta	5	5
	PNS	14	14
	Lain-lain	49	49
	Total	100	100
5	Jaminan pembiayaan		
	Umum	11	11
	JKN	89	89
	Total	100	100

Berdasarkan data karakteristik pada Tabel 1 diketahui responden berjumlah 100 orang. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 49% dan perempuan sebanyak 51%, dengan rentang usia 14-19 tahun sebanyak 7%, usia 20-44 tahun sebanyak 45%, usia 45-59 tahun sebanyak 29%, dan usia > 60 tahun sebanyak 19%. Karakteristik pendidikan responden tidak bersekolah sebanyak 3%, pendidikan SD sebanyak 24%, pendidikan SMP sebanyak 18%, pendidikan SMA sebanyak 40%, dan pendidikan perguruan tinggi sebanyak 15%. Pada karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang merupakan ibu rumah tangga sebanyak 30%, sebagai pegawai swasta sebanyak 2%, sebagai wiraswasta sebanyak 5%, sebagai PNS sebanyak 14%, dan Lain-lainnya sebanyak 49%. Pada karakteristik responden berdasarkan jaminan pembiayaan, pasien umum sebanyak 11% dan pasien yang menggunakan jalur JKN sebanyak 89%.

Dapat dilihat bahwa pasien yang dominan mengunjungi Puskesmas, yaitu pasien perempuan (51%) lebih banyak dari pada kunjungan pasien laki-laki (49%). Usia pasien yang rata-rata berada pada rentang 20-44 tahun (45%), dapat dikatakan dari usia remaja hingga dewasa lebih sering mengunjungi Puskesmas. Berdasarkan rata-rata tingkat pendidikan pasien untuk kunjungan ke Puskesmas, yaitu SMA (40%) dan rata-rata pekerjaan pasien, yaitu Lain-lain (49%), serta sebagian besar pasien lebih banyak menggunakan program JKN (89%).

Tabel 2. Pengelompokan nilai per dimensi

Pertanyaan		Skor Kenyataan	Skor Harapan	Nilai Kepuasan (%)	Kategori
Dimensi kehandalan					
1	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi tentang kegunaan, cara pakai serta aturan pakai obat pada pasien.	439	486	90,3	Sangat Puas
2	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan benar.	413	480	86,0	Sangat Puas
3	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi tentang efek samping obat yang digunakan.	387	475	81,4	Puas
4	Petugas pelayanan kefarmasian menerangkan tindakan yang dapat dilakukan pasien ketika lupa minum obat.	242	467	51,8	Kurang Puas
5	Petugas pelayanan kefarmasian menerangkan tentang makanan dan minuman yang dihindari ketika minum obat.	293	473	61,9	Cukup Puas
Dimensi bukti fisik					

6	Terdapat papan nama dengan tulisan pelayanan kefarmasian rawat jalan yang jelas.	404	459	88,0	Sangat Puas
7	Suasana ruangan tunggu pelayanan kefarmasian yang bersih dan nyaman	380	443	86,0	Sangat Puas
8	Tersedia brosur tentang informasi kesehatan	288	443	65,0	Cukup Puas
9	Ketersediaan obat yang lengkap sesuai kebutuhan pasien.	253	476	53,1	Kurang Puas
10	Petugas pelayanan kefarmasian menulis informasi obat pada etiket dengan rapi dan jelas untuk dibaca pasien	424	452	93,8	Sangat Puas
11	Petugas pelayanan kefarmasian memakai pakaian yang rapi disertai dengan tanda pengenal yang jelas	375	437	86,0	Sangat Puas
Dimensi ketanggapan					
12	Petugas pelayanan kefarmasian memberikan pelayanan informasi obat tanpa diminta pasien	387	447	86,5	Sangat Puas
13	Informasi obat yang diberikan jelas dan menggunakan bahasa yang dimengerti pasien	412	441	93,4	Sangat Puas
Dimensi jaminan					
14	Petugas pelayanan kefarmasian bertanya kembali tentang kejelasan obat yang telah disampaikan kepada pasien	392	436	89,9	Sangat Puas
15	Petugas pelayanan kefarmasian menjamin kualitas obat yang diberikan kepada pasien (kemasan obat dalam kondisi yang baik, obat tidak kadaluarsa).	392	468	83,7	Puas
16	Petugas pelayanan kefarmasian memastikan kembali identitas pasien, sebelum menyerahkan obat.	401	451	88,9	Sangat Puas
Dimensi Empati					

17	Petugas pelayanan kefarmasian bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	404	452	89,3	Sangat Puas
18	Petugas pelayanan kefarmasian melayani resep tanpa memandang status pasien.	429	455	94,2	Sangat Puas

Dimensi kehandalan

Pada poin 1 petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi tentang kegunaan, cara pakai serta aturan pakai obat pada pasien mendapat skor sangat puas. Pada poin 2 tentang informasi cara penyimpanan obat dengan benar mendapatkan skor sangat puas. Pada poin 3 tentang informasi efek samping obat yang digunakan mendapat skor dengan kategori puas. Pada poin 4, yaitu petugas pelayanan menerangkan tentang tindakan yang dilakukan jika lupa meminum obat mendapatkan respon yang kurang, yaitu kurang puas. Kemudian pada poin terakhir dimensi kehandalan, yaitu poin 5 tentang petugas menerangkan makanan atau minuman yang dihindari ketika minum obat mendapat skor, yaitu cukup puas.

Pada dimensi kehandalan, khususnya pada poin 1, 2, dan 3 di mana Informasi-informasi yang diberikan oleh petugas, seperti cara dan aturan minum obat disampaikan dengan jelas dan dengan bahasa yang dapat dipahami oleh pasien tersebut, dan hal-hal seperti ini sangat penting disampaikan kepada pasien saat menyerahkan obat, karena dengan penyampaian ini diharapkan obat akan diminum pasien sesuai dengan cara dan aturan yang disampaikan petugas, sehingga pengobatan pun dapat berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Coniyanti (2016) di UPTD Puskesmas Sungai Boh pada dimensi kehandalan, bahwa petugas pelayanan kesehatan memiliki kedisiplinan ilmu, sehingga dapat melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan secara maksimal oleh petugas sesuai dengan profesi masing-masing yang dilakukan dengan tepat, cepat, jelas dan akurat (8).

Dimensi bukti fisik

Dimensi bukti fisik pada poin 6 mendapatkan skor sangat puas dengan pernyataan bahwa terdapat papan nama dengan tulisan Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan yang jelas. Poin 7 suasana ruang tunggu rawat jalan yang bersih dan nyaman untuk pasien mendapatkan skor puas. Pada poin 8 tersedia brosur tentang informasi kesehatan mendapat skor pada kategori cukup puas. Poin 9 tentang ketersediaan obat yang lengkap sesuai kebutuhan pasien mendapat skor yang rendah, yaitu kurang puas. Poin 10 petugas pelayanan kefarmasian menulis informasi obat pada etiket dengan rapi dan jelas dan pastinya dapat dibaca oleh pasien memperoleh skor pada kategori sangat puas, kemudian poin ke 11 tentang petugas mengenakan pakaian yang sopan dan rapi dengan tanda pengenal yang jelas mendapat skor puas.

Pada poin 6 mendapat skor sangat puas karena Puskesmas Sungai Boh memiliki masing-masing ruangan, dan setiap ruang terdapat penanda atau papan nama dengan tulisan yang jelas, sehingga pasien yang datang ke Puskesmas tidak kebingungan ketika datang berobat. Puskesmas memiliki sarana tempat yang cukup luas dan suasana ruang yang bersih serta ruang tunggu yang nyaman, dan tersedianya wifi Puskesmas, sehingga pada poin 7 ini mendapatkan skor puas. Selanjutnya, lebih dari 48% responden memberikan nilai cukup puas atas poin 8 tentang pernyataan tersedianya brosur kesehatan, dan sebanyak 53% responden memberikan nilai kurang puas pada poin 9 tentang pernyataan ketersediaan obat yang lengkap dan sesuai kebutuhan pasien. Informasi yang peneliti dapatkan dari petugas pelayanan di Puskesmas

Sungai Boh tentang poin 9, ada beberapa faktor yang menyebabkan obat tidak tersedia sesuai kebutuhan pasien. Pertama, yaitu kendala pada saat pengiriman, dimana pengiriman obat dari kabupaten melalui jalur pesawat dan kedua, yaitu terdapat kekosongan di gudang Farmasi kabupaten.

Dimensi ketanggapan

Pada poin 12 dimensi ketanggapan menyatakan petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien tanpa diminta oleh pasien, tampaknya pasien merasa sangat puas dengan pernyataan ini sehingga mendapatkan skor pada kategori sangat puas, kemudian pada poin 13 dimana informasi yang diberikan tersebut jelas dan dijelaskan dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien juga mendapatkan respon yang tinggi yaitu sangat puas.

Petugas pelayanan sangat tanggap memberikan informasi kepada pasien yang datang berobat. Pada penelitian sebelumnya di tempat yang sama penelitian oleh Coniyanti (2016) menyatakan bahwa masyarakat dapat menilai jasa kesehatan telah diberikan oleh pihak pelayanan terhadap mereka, tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Boh memiliki kesadaran dan kemauan serta berusaha semaksimal mungkin dalam melayani pasien yang datang agar dapat memenuhi harapan masyarakat, sehingga masyarakat yang datang berobat merasa terpenuhi selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan (8).

Dimensi jaminan

Pada poin 14 dimana petugas memastikan kembali tentang kejelasan informasi obat yang telah disampaikan petugas kepada pasien dan sebanyak 74% merasa puas dengan pelayanannya, sehingga poin ini mendapat skor dalam kategori sangat puas. Poin 15 sebanyak 84% responden merasa puas maka skor dalam kategori puas dimana petugas menjamin bahwa kualitas obat yang diberikan kepada pasien dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa sebelum diberikan kepada pasien. Poin 16 petugas memeriksa kembali identitas pasien sebelum menyerahkan obat mendapat skor dalam kategori sangat puas.

Jaminan atau suatu kepastian sangat dibutuhkan oleh pasien, sehingga pasien akan merasa aman jika pengobatan yang mereka lakukan tersebut terjamin. Puskesmas Sungai Boh memiliki dokter dan tenaga medis yang teliti, terampil dan ahli pada bidangnya, sehingga pasien yang datang berobat merasa terjamin dengan pelayanan dan informasi yang diberikan. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian Coniyanti (2016), dimana penelitian yang dilakukan beberapa tahun lalu juga sama, dimana pasien merasakan aman dan nyaman saat dilayani oleh tenaga kesehatan yang ahli seperti dokter yang menjelaskan tentang penggunaan obat sesuai dengan dosis, sehingga pelayanan kesehatan memiliki keyakinan serta rasa percaya yang dirasakan oleh pasien terhadap petugas kesehatan (8).

Memastikan atau menanyakan kembali bahwa pasien mengerti dan memahami informasi obat yang disampaikan oleh petugas merupakan cara yang baik, sehingga diharapkan pasien bisa mengingat informasi yang diberikan petugas, kemudian salah satu hal penting memastikan kembali identitas pasien sebelum menyerahkan obat untuk menghindari tidak tepat pasien.

Dimensi empati

Dimensi terakhir ini, yaitu empati pada poin 17 dan 18 petugas bersikap ramah dan sopan pada saat melayani pasien dan melayani resep tanpa memandang status pasien, sebanyak 72% responden merasa puas pada pelayanan yang diberikan pada poin 17 dan sebanyak 44% responden merasa sangat puas pada pelayanan di poin 18. Pada dimensi terakhir ini poin 17 dan 18 memiliki skor yang sangat baik dalam dimensi empati, dimana petugas pelayanan di Puskesmas melayani dengan sangat baik, menyapa pasien yang datang berobat menggunakan

bahasa yang sopan, bersikap ramah tanpa memandang apapun status pasien yang hendak berobat.

Tabel 3. Kepuasan

ΣHarapan	ΣKenyataan	Nilai kepuasan	Kategori
82,41%	67,25%	81,60%	Puas

Berdasarkan evaluasi kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh menunjukkan nilai kepuasan sebanyak 81,60%, yang berarti pasien telah puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

KESIMPULAN

Karakteristik pada responden yang paling banyak didominasi oleh perempuan, rentang umur responden rata-rata 20-44 tahun, pendidikan terakhir paling banyak, yaitu SMA sekitar 40%. Sebanyak 49% responden memiliki pekerjaan, yaitu Lain-lainnya, dan jaminan pembiayaan sebanyak 89% responden menggunakan jalur JKN. Tingkat kepuasan pelayanan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Sungai Boh masuk dalam kategori puas, yaitu dengan nilai kepuasan 81,60%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Meyske, M., Randy, T., Douglas, P. dan Selvana T. 2021. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ.Prof.DR.V.L Ratumbuysang. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*. 2021,4(1),109-117.
3. Yuniar, Y. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
4. Peraturan Menteri Kesehatan. 2016 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
5. Retno, K. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Rizqi, A. W. M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. *Skripsi*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
7. Khaerani, G. N.H. dan Herlinda, S. 2020. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *The 2nd Alauddin Pharmaceutical Conference and Expo (ALPHA-C)*. Makassar.
8. Conyanti, K. 2016. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau. *eJournal Pemerintahan Integratif*. Universitas Mulawarman.