



## Research Article

### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

### *Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Depot of Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Hospital*

Joshua Onesimus Brilian<sup>1,\*</sup>, Habel Roy Sulo<sup>1</sup>, Maria Floriana Ping<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Prodi Farmasi, STIKES Dirgahayu Samarinda, Jl. Pasundan No 21, Kalimantan Timur, Samarinda, 75122, Indonesia

\*Korespondensi: [joshuaonesimusbrilian27@gmail.com](mailto:joshuaonesimusbrilian27@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah unit bagian yang tidak bisa dipisahkan dari seluruh sistem pelayanan di rumah sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta Bahan Medis Habis Pakai yang terjangkau bagi setiap masyarakat dimana salah satunya pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian dapat diketahui melalui tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2022. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang diambil secara *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan cara menghitung persentase menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Pasien. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien yang didapatkan adalah *tangibles* sangat puas (89%), *reliability* sangat puas (86%), *responsiveness* sangat puas (84%), *assurance* sangat puas (85%) dan *empathy* sangat puas (85%).

**Kata kunci:** Tingkat kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit, Rawat jalan

**ABSTRACT**

*Pharmaceutical Services in Hospitals is a unit that cannot be separated from the entire service system in hospitals that focuses on patient care, the provision of pharmaceutical preparations, medical devices, and Medical Consumables that are affordable for every community, one of which is pharmaceutical services. clinic. Pharmaceutical services can be identified through the satisfaction level of outpatients. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Abdul Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda. This study uses a questionnaire sheet which was carried out in July – August 2022. The sample used was outpatients who received services at the Pharmacy Installation of Abdul Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda, which were taken by purposive sampling. Data analysis was carried out by calculating the percentage using the Patient Satisfaction Level formula. The results of the analysis of patient satisfaction levels obtained are very satisfied tangibles (89%), very satisfied reliability (86%), very satisfied responsiveness (84%), very satisfied assurance (85%) and very satisfied empathy (85%).*

**Keywords:** *Level of satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospitals, Outpatients*

**PENDAHULUAN**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Agar pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berfungsi secara efektif dan efisien, perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Dalam rangka mencapai pelayanan paripurna dalam setiap pelayanan rumah sakit diharapkan melakukan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (7).

Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademis seseorang, tetapi oleh sikap, penampilan, efisiensi, dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (11). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar rumah sakit dan ukuran kualitas pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan mempengaruhi kunjungan rumah sakit, dan sikap pegawai terhadap pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien, 3 dimana tuntutan kebutuhan pasien dan kualitas pelayanan akan meningkat dari waktu ke waktu (5). Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Standar waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah  $\leq$  60 menit, dan standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah  $\leq$  30 menit. Kecepatan pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dan dapat diukur melalui keramahan pegawai (10). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (4).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

## METODOLOGI

### Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 26 dan kuesioner. Bahan berupa data sekunder diperoleh dari artikel, buku, ataupun jurnal berkaitan erat dengan kepuasan pasien.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu *non eksperimental* dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan bulan Juli - Agustus 2022 di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Sampel penelitian ini adalah bagian dari populasi dalam hal ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Depo Farmasi Rawat jalan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang diambil secara *purposive sampling* dengan kriteria inklusi pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, dapat membaca dan menulis, berusia 18-60 tahun, bersedia menjadi responden dalam penelitian dan kriteria eksklusi responden yang tidak mengisi lembar kuesioner secara lengkap, pasien lanjut usia (>60 tahun), dan pasien tidak bias menggerakkan anggota tubuh dengan baik. Untuk penelitian observasional terdapat rumus cara menentukan besar sampel.

Besar sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

N = Jumlah rata-rata kunjungan per bulan

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan

Sehingga dari rumus tersebut didapatkan besar sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{6000}{1+6000 (0,05 \times 0,05)}$$

n = 380. Jadi, jumlah responden yang diperlukan yaitu sebanyak 380 responden.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan : (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*) dengan menggunakan rumus :

$$TKP = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Dari perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan responden :

**Tabel 1. Skala peringkat kepuasan**

<b>Tingkat</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>Nilai Skala Peringkat</b>
Tidak puas		0 – 20%
Kurang puas		21 – 40%
Cukup puas		41 – 60%
Puas		61 – 80%
Sangat puas		81 – 100%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Berikut adalah uji validitas dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>		<b>Nilai r tabel</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Pertanyaan 1	0,361	0,509	Valid
	Pertanyaan 2	0,361	0,725	Valid
	Pertanyaan 3	0,361	0,662	Valid
	Pertanyaan 4	0,361	0,518	Valid
	Pertanyaan 5	0,361	0,613	Valid
<i>Reliability</i> (keandalan)	Pertanyaan 6	0,361	0,584	Valid
	Pertanyaan 7	0,361	0,652	Valid
	Pertanyaan 8	0,361	0,609	Valid
	Pertanyaan 9	0,361	0,637	Valid
	Pertanyaan 10	0,361	0,615	Valid
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Pertanyaan 11	0,361	0,575	Valid
	Pertanyaan 12	0,361	0,555	Valid
	Pertanyaan 13	0,361	0,533	Valid
	Pertanyaan 14	0,361	0,568	Valid
	Pertanyaan 15	0,361	0,533	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pertanyaan 16	0,361	0,614	Valid
	Pertanyaan 17	0,361	0,702	Valid
	Pertanyaan 18	0,361	0,751	Valid
	Pertanyaan 19	0,361	0,647	Valid
	Pertanyaan 20	0,361	0,688	Valid
<i>Empathy</i> (empati)	Pertanyaan 21	0,361	0,821	Valid
	Pertanyaan 22	0,361	0,790	Valid
	Pertanyaan 23	0,361	0,821	Valid
	Pertanyaan 24	0,361	0,655	Valid

Berdasarkan tersebut, r hasil dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Maka r tabel yang didapat sebesar 0,361 (n=30). Dari analisis data diatas, semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi dinyatakan valid.

### **Uji Realibitas**

Uji realibilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu alat ukur diandalkan dan dipercaya. Berikut adalah uji realibilitas dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Uji Realibilitas**

Dimensi	Nilai Cronbach alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	0,627	Reliabel
<i>Reliability</i> (keandalan)	0,633	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,606	Reliabel
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,704	Reliabel
<i>Empathy</i> (empati)	0,722	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel tersebut uji realibilitas, angka *Cronbach Alpha* yang di dapat >0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dikatakan reliabel atau handal.

### **Umur**

Berdasarkan kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda berdasarkan umur responden, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Umur**

Umur	Jumlah	Percentase (%)
17 – 25 Tahun	71	18,7%
26 – 35 Tahun	150	39,5%
36 – 45 Tahun	83	21,8%
46 – 55 Tahun	56	14,7%
56 – 60 Tahun	20	5,3%

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjuk bahwa persentase tertinggi pada umur 17-25 tahun (39,5%) dan terendah pada umur 56-60 tahun (5,3%). Bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di umur 30-45 tahun. Umumnya, tubuh mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% per tahun (9).

### **Jenis Kelamin**

Berdasarkan kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda berdasarkan umur responden, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase (%)
Perempuan	270	71%
Laki-laki	110	29%
Total	380	100%

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa dari 380 responden terdapat jumlah responden perempuan lebih banyak (71%) dari laki-laki (29%). Hal ini terlihat bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (2).

### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. *Tangibles (Bukti Fisik)***

No.	Ukuran Deksriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi berpenampilan rapi saat memberikan obat	1.356	1.520	89%	Sangat puas
2.	Obat yang saya butuhkan selalu tersedia di apotek	1.323	1.520	87%	Sangat puas
3.	Lokasi instalasi farmasi mudah dijangkau	1.364	1.520	89%	Sangat puas
4.	Instalasi farmasi sudah memiliki peralatan dan teknologi modern (seperti computer)	1.386	1.520	91%	Sangat puas
5.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, gedung, dll) di instalasi farmasi sudah baik	1.363	1.520	86%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>6.792</b>	<b>7.600</b>	<b>89%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Penampilan adalah kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien, meliputi penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih dan nyaman, dan kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan serta ketersediaan informasi tentang obat (3). Berdasarkan Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik rata-rata sebesar 89% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior.

### ***Reliability (Keandalan)***

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *reliability* (keandalan), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Reliability (Keandalan)**

No.	Ukuran Deksriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Pelayanan di instalasi farmasi dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan	1.302	1.520	85%	Sangat puas
2.	Prosedur pelayanan di instalasi farmasi jelas	1.307	1.520	85%	Sangat puas
3.	Petugas instalasi farmasi dalam memberikan informasi obat mudah dipahami oleh pasien	1.328	1.520	87%	Sangat puas
4.	Keterangan yang diberikan oleh karyawan diinstalasi farmasi dapat dipercaya	1.341	1.520	88%	Sangat puas
5.	Petugas memberikan penjelasan tentang harga obat yang diterima	1.264	1.520	83%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>6.542</b>	<b>7.600</b>	<b>86%</b>	<b>Sangat puas</b>

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat (1). Kinerjanya harus sesuai dengan harapan pasien tanpa ada kesalahan. Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan rata-rata sebesar 86% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Responsiveness (Daya Tanggap)**

No.	Ukuran Deksriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Pasien tidak perlu menunggu lama untuk mengurus resep yang ingin ditebus di instalasi farmasi	1.203	1.520	79%	Puas
2.	Petugas di instalasi farmasi selalu membantu saya dengan senang hati	1.315	1.520	86%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi memberikan penjelasan secara pasti kapan obat akan diberikan	1.299	1.520	85%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi bersikap aktif dalam menggali informasi pengobatan	1.324	1.520	87%	Sangat puas

5.	Instalasi farmasi menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk atau ramai	1.294	1.520	85%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>6.435</b>	<b>7.600</b>	<b>84%</b>	<b>Sangat Puas</b>

### Assurance (Jaminan)

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *Assurance* (Jaminan), hasil yang diperoleh dapat di lihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Assurance (Jaminan)**

No.	Ukuran Dekriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pada pasien	1.232	1.520	81%	Sangat puas
2.	Saya yakin menerima obat yang benar	1.313	1.520	86%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya tentang obat	1.308	1.520	86%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi melakukan kontrol terhadap penggunaan obat saya	1.319	1.520	86%	Sangat puas
5.	Saya merasa aman jika obat saya diserahkan oleh apoteker	1.304	1.520	85%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>6.476</b>	<b>7.600</b>	<b>85%</b>	<b>Sangat puas</b>

Jaminan adalah kemampuan petugas farmasi dalam keterampilan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya (6). Tabel 9 di atas menunjukan bahwa atas menunjukan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan rata-rata sebesar 85% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, bahwa salah satu Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamanan pasien (*patient safety*).

### Empathy (Empati)

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *Empathy* (Empati), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Empathy (Empati)**

No.	Ukuran Dekriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi selalu mengerti kebutuhan pengobatan saya	1.264	1.520	83%	Sangat puas

2.	Petugas di instalasi farmasi berusaha memahami keluhan dari pasien	1.323	1.520	87%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi bersedia membantu dan memberi solusi pada permasalahan pengobatan saya	1.307	1.520	85%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi dengan senang hati mencari alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan	1.323	1.520	87%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>5.217</b>	<b>6.080</b>	<b>85%</b>	<b>Sangat puas</b>

Empati adalah kepedulian farmasi untuk memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial dan memahami kebutuhan pasien (3). Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi empati rata-rata sebesar 85% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, bahwa Tenaga Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian depo rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar ada pada dimensi penampilan (tangible) 89%, dimensi jaminan dimensi keandalan (*reliability*) 86% (*assurance*) 85%, dimensi keandalan (*assurance*) 85%, dan dimensi empati (*emphaty*) 85%, sedangkan parameter kepuasaan terendah ada pada dimensi dimensi ketanggungan (*responsiveness*) 84%,

## DAFTAR PUSTAKA

1. Bandu, Sulastri, Rumapea, Patar, & Kolondam, Helly. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(55).
2. Heryanadi, Crisnawati., Ergi Septi Hardian., dan Moh. Rizky Adriansyah. 2021. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU DR. M. Salamun. *Cerdika : Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol. 1(12).
3. Megasari, Elly. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri. *Java Health Jounal*, 4(2).
4. Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
5. Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., dan Siti Aliyah. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien

Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. Vol. I. 22-26.

6. Nufus, Izzatun, Prabandari, Sari, & Santoso, Joko. 2021. *Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten*. DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
7. Permenkes. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
8. Rakhmawati, Elly, & Bismantara, Lintang. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri. *Java Health Jounal*, 7(1).
9. Umar, Marzuki. 2001. *Bagaimana Awet Muda dan Panjang Usia?*. Jakarta: Gema insani Press.
10. Yaqin, Achmad Ainul. 2017. *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten tuban*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
11. Yuliani, N. N., Sambara, J., dan Isran, H. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA di Kota Kupang Tahun 2015*. 394–404.