

Tesis

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
PRATAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2024**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Magister
di Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Universitas Alma Ata



**Universitas
Alma Ata**
The Globe Inspiring University

Oleh:

R. Cahyati

220800074

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2025**

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PRATAMA KOTA YOGYAKARTA

R. Cahyati¹, Edi Sampurno¹, Annisa Fatmawati²,

¹Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas
Alma Ata

²Departemen Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata

Email:

220800072@almaata.ac.id

edisampurno@almaata.ac.id

annisafatma20@almaata.ac.id

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian yang berkualitas penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang berdampak langsung pada reputasi dan pendapatan rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi berkontribusi pada loyalitas dan peningkatan jumlah pasien, sehingga memastikan kelangsungan finansial dan operasional rumah sakit. Hasil survey dari 15 responden, penilaian kepuasan pelayanan kefarmasian di RS Pratama menunjukkan bahwa harapan pelayanan yang diterima pasien lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien dengan selisih sebesar 157.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Teknik sampling dengan menggunakan *accidental sampling* dan analisis data menggunakan *Chi Square*.

Hasil Penelitian: Terdapat pengaruh penampilan instalasi farmasi (*p-value* 0,000), keramahan petugas (*p-value* 0,000), pelayanan informasi obat (*p-value* 0,000), ketersediaan obat (*p-value* 0,000) dan kecepatan pelayanan (*p-value* 0,000) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

FACTOR THAT INFLUENCE SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES FOR OUTPATIENTS AT THE YOGYAKARTA CITY PRIMARY HOSPITAL

R. Cahyati¹, Edi Sampurno¹, Annisa Fatmawati²

¹Master of Public Health, Faculty of Health Sciences, Alma Ata University

²Departemen of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Alma Ata University

Email:

220800072@almaata.ac.id

edisampurno@almaata.ac.id

annisafatma20@almaata.ac.id

ABSTRACT

Background: Quality pharmaceutical services are important to improve patient satisfaction, which has a direct impact on hospital reputation and revenue. High patient satisfaction contributes to loyalty and an increase in the number of patients, thus ensuring the financial and operational sustainability of the hospital. The results of a survey of 15 respondents, assessing the satisfaction of pharmaceutical services at Pratama Hospital showed that the expectations of services received by patients were greater than the reality received by patients with a difference of 157.

Research Objective: To determine the factors that influence pharmaceutical service satisfaction in outpatients at the pharmaceutical installation of the Pratama Hospital, Yogyakarta City.

Research Methods: The type of research conducted was descriptive quantitative with a cross sectional design. The sampling technique used accidental sampling and data analysis using *Chi Square*.

Research Results: There is an effect of the appearance of the pharmaceutical installation (p-value 0.000), friendliness of officers (p-value 0.000), drug information services (p-value 0.000), drug availability (p-value 0.000) and service speed (p-value 0.000) on patient satisfaction at the Pratama Hospital Yogyakarta City.

Conclusion: There is an influence of pharmaceutical service factors on patient satisfaction at the Pratama Hospital of Yogyakarta City.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian adalah bagian penting dari sistem pelayanan pada rumah sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, penyediaan obat yang berkualitas tinggi, termasuk layanan farmasi klinik yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (1). Guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah dan berkembang, kualitas layanan farmasi dan layanan kefarmasian yang lebih berfokus pada pasien harus terus dikembangkan. Disamping itu juga mampu mengurangi resiko pengobatan. Setelah sebelumnya hanya berfokus terhadap pengelolaan obat sebagai upaya pelayanan komprehensif yang bertujuan supaya meningkatkan kualitas hidup kepada pasien. Kebutuhan serta keinginan konsumen pada hal ini adalah pasien yang merupakan hal sangat penting. Sarana pelayanan kesehatan juga diharapkan mampu memahami hal tersebut, supaya kepuasan pasien dapat tercapai (2).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pengguna terhadap suatu layanan. Kepuasan konsumen atau pasien dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit atau apotek. Jika kepuasan pasien tinggi, maka Instalasi Farmasi Rumah Sakit memberikan pelayanan yang baik. Tetapi, apabila kepuasan

pasien rendah layanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu harus dievaluasi. Persepsi pasien pada layanan yang buruk di instalasi farmasi akan merugikan aspek bisnis sebab pasien dapat beralih pada tempat lain (3). Kualitas pelayanan kefarmasian yaitu upaya untuk dapat mewujudkan kepuasan serta kesetiaan konsumen pada bidang kefarmasian. Kualitas pelayanan yang terbaik adalah sesuatu yang harus menjadi keharusan untuk diwujudkan apabila dalam pelayanan kefarmasian ingin ada kemajuan (4).

Pelayanan kesehatan yang efektif dan berkualitas tinggi adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien dan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali ke tempat yang memberikan layanan yang memuaskan. Ketidakpuasan pasien oleh fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh persaingan pasar, demografi, serta kepribadian pasien (5). Salah satu komponen yang sangat penting dari layanan kesehatan adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan farmasi yang sempurna sehingga pasien puas dan penyelenggaraan berdasarkan pada standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan oleh kode etik farmasi (6).

Menurut hasil penelitian Sari, *et al.*, (2022) kualitas pelayanan apotek di wilayah Semarang Timur pada tahun 2022 akan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari perspektif keterampilan, pengetahuan, dan keakuratan dalam penyampaian informasi oleh petugas kefarmasian yang diberikan (7). Penelitian Akbari, *et al.*, (2022) menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan kefarmasian

terhadap kepuasan pasien (8). Penelitian tersebut tidak sejalan dengan Alawiyah, *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I (4).

Manajemen farmasi sangat penting sebagai subsistem rumah sakit karena farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sumber pendapatan utama. Mengingat bahwa perbekalan farmasi obat-obatan, bahan kimia, radiologi, alat kesehatan habis, alat kedokteran, serta gas medik digunakan oleh lebih dari 90% layanan kesehatan rumah sakit, dan pengelolaan perbekalan farmasi menyumbang 50% dari seluruh pendapatan rumah sakit (9). Menurut Trisnantoro L (2016), omset obat dapat mencapai sekitar lima puluh hingga enam puluh persen dari anggaran pendapatan rumah sakit. Oleh karena itu, jika masalah yang berkaitan dengan pasokan farmasi tidak ditangani dengan hati-hati dan penuh tanggung jawab, dapat diantisipasi penurunan pendapatan rumah sakit (10).

Kepuasan pasien berdampak langsung pada kualitas layanan dan loyalitas pasien, kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, membuat pasien kembali menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Ini adalah alasan mengapa kepuasan pelayanan kefarmasian sangat penting untuk pendapatan rumah sakit. Selain memperkuat reputasinya rumah sakit juga menjadi lebih stabil secara finansial melalui peningkatan jumlah pasien dan pendapatan. Untuk memastikan pasien mendapatkan pelayanan

kefarmasian yang baik, rumah sakit dapat memaksimalkan pendapatannya dan tetap beroperasi dalam jangka panjang (11).

Penelitian kepuasan pasien sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Karena rumah sakit dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk lebih memahami kebutuhan serta keinginan pasien dan menawarkan layanan yang lebih memuaskan (12). Penelitian Salamatullah, *et al.*, (2022) bahwa hasil penelitian menunjukkan pasien secara keseluruhan sangat puas dengan layanan kefarmasian. Kemudian, karena masih ada banyak pasien yang kurang puas, perlu ada perbaikan pada informasi yang diberikan apoteker tentang penyimpanan obat (13). Penelitian yang dilakukan Altafiri, *et al.*, (2024) Penelitian tersebut menekankan faktor-faktor penting yang menyebabkan kepuasan pasien yang menerima layanan farmasi dan menyarankan cara-cara untuk mengatasi ketidakpuasan pasien dalam rencana manajemen mutu yang menyeluruh (14).

Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2024 terdapat 3.184 rumah sakit di Indonesia, dan 950 diantaranya termasuk dalam rumah sakit tipe D. Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat 62 rumah sakit dan 14 diantaranya berada di Kota Yogyakarta. Terdapat 14 rumah sakit tersebut 6 diantaranya adalah rumah sakit tipe D. Rumah Sakit Pratama merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang berada di Kota Yogyakarta. Rumah Sakit Pratama merupakan rumah sakit baru yang didirikan tahun 2016, sehingga dituntut untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya di wilayah Kota Yogyakarta (15).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan “faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik reponden (pasien) rawat jalan di pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik (Jenis Kelamin, Usia, Klasifikasi BPJS, Poliklinik, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan dan Pendapatan) responden di rumah sakit pratama kota Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat faktor pelayanan kefarmasian dan kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.

- c. Mengetahui pengaruh faktor penampilan instalasi farmasi terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.
- d. Mengetahui pengaruh faktor keramahan petugas terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.
- e. Mengetahui pengaruh faktor pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.
- f. Mengetahui pengaruh faktor ketersediaan obat terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.
- g. Mengetahui pengaruh faktor kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat untuk dipergunakan sebagai referensi atau sebagai landasan teoritis yang bertujuan memperluas ilmu kesehatan dalam kebijakan manajemen pelayanan Kesehatan seperti faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di rumah sakit.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi rumah sakit khususnya di Instalasi Farmasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga dapat mencapai

kepuasan pasien yang lebih baik pada pelayanan kefarmasian instalasi rawat jalan.

b. Bagi Instalasi Pendidikan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi dan data bagi kampus, serta perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang memerlukan dan sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini sebagai wadah untuk memperluas pengetahuan, mengembangkan wawasan dalam bidang farmasi khususnya pada bagian faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di rumah sakit.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi meneliti lebih dalam tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di rumah sakit.

e. Bagi responden

Peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pada instalasi farmasi rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama & Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur Tahun 2022 oleh Wulan Wulan Kartika Sari, Yustisia Dian Advistasari dan Erna Prasetyaningrum (7)	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>purposive sampling</i> c. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan apotek di wilayah Semarang Timur pada tahun 2022 berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan dari sisi keterampilan, pengetahuan, dan keakuratan petugas kefarmasian dalam menyampaikan informasi. Apotek juga dapat menjamin bahwa obat yang diberikan kepada pasien atau responden adalah asli.	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> .	a. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>accidental sampling</i> . b. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> .
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022 oleh Vira Siti Akbari, Sidik Lingga Kusuma, Aan Kunaedi dan	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>purposive sampling</i> c. Analisis data dengan menggunakan uji korelasi <i>Spearman's Rho</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sangat baik dengan indeks rata-rata 80%, kepuasan pasien sangat puas dengan indeks rata-rata 83%. Hasil uji <i>spearman rank</i> menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi rata-rata 0,60-1,000 yang artinya memiliki korelasi yang kuat.	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> .	a. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>accidental sampling</i> . b. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> .

No	Nama & Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3.	Indah Setyaningsih (8) Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode Januari 2023 oleh Metha Ayu Alawiyah, Ari Susiana Wulandari, Fatma Siti Fatimah dan Eva Nurinda (4)	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>purposive sampling</i> c. Analisis data dengan menggunakan uji uji korelasi <i>Spearman's Rho</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada korelasi signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,147 dan p value sebesar 0,130 lebih besar dari 0,05. Variabel tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 88 (81,5%) dan variabel kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik berjumlah 56 (51,9%).	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> .	a. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>accidental sampling</i> . b. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> .
4.	<i>Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Makkah: A Cross-sectional Study</i> oleh Abdulaziz Salamatullah, Majid Ali, Alhanouf Alharbi, Alhanoof Balhmer, Raneem	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan inferensial serta uji <i>Cronbach Alfa</i> .	Studi kami menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi secara keseluruhan tinggi. Skor rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan terhadap layanan kefarmasian ditemukan sebesar 2,50 dari skor maksimum 3. Item yang paling memuaskan pasien adalah, "Tingkat kebersihan di ruang tunggu untuk penyediaan layanan kefarmasian" (rata-rata = 2,80) sedangkan item yang paling tidak memuaskan pasien adalah, "Informasi yang diberikan apoteker kepada Anda tentang	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> .	a. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> .

No	Nama & Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Jalal, Dina Alabdali dan Ghufra Alhajjaji (13)		penyimpanan obat Anda yang tepat” (rata-rata = 2,00).		
5.	<i>Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health</i> oleh Doaa Altarifi, Tahani Harb dan Murad Abualhasan (14)	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>random sampling</i>	Skor kepuasan umum rata-rata $4,10 \pm 0,77$ yang menunjukkan kepuasan baik. Pasien merasa puas dengan hubungan interpersonal, dengan skor rata-rata $4,19 \pm 0,70$. Namun, kepuasan dengan manajemen terapi lebih rendah, dengan skor rata-rata $3,99 \pm 0,77$ yang menunjukkan kepuasan sedang. Faktor signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti lokasi apotek (OR = 1,720, P = 0,012), ruang tunggu (OR = 1,671, P = 0,002) dan kebersihan apotek (OR = 2,307, P = 0,001).	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> .	a. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>accidental sampling</i> .
6.	Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pratama Yogyakarta oleh Sudaryanto Y (16)	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i> b. Pengumpulan data dilakukan dengan metode <i>convenience sampling</i> c. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kefarmasian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta. Ditunjukkan bahwa uji t sebesar 0,141 lebih besar dari hasil signifikan 0,05. Uji koefisien determinan menunjukkan R Square sebesar 0,045 atau 4,5%, menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memengaruhi kepuasan pasien sebesar 4,5%. Variabel lain yang tidak diteliti memengaruhi sisa sebesar 0,955 atau 95,5%.	a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i>	a. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik <i>accidental sampling</i> . b. Analisis data dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> .

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
2. Akri YJ. Analisis Pelayanan Bidang Farmasi Menggunakan Indikator Layanan Berbasis Who: Tinjauan Sistematis. *ASSYIFA J Ilmu Kesehat*. 2024;1(1):201–9.
3. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm* [Internet]. 2018;1(1):22–6. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/258508-tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayan-13b3250d.pdf>
4. Alawiyah MA, Wulandari AS, Fatimah FS, Nurinda E. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *INPHARNMED J (Indonesian Pharm Nat Med Journal)*. 2023;7(1):64.
5. Putri DK, Maliza FN, Miftausakina T. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskermas Pringsewu Tahun 2022. *J Farm* [Internet]. 2022;27–34. Available from: https://doi.org/10.1098/rspb.2014.1396%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379
6. Amrullah H, Satibi S, Fudholi A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Maj Farm*. 2020;16(2):193.

7. Sari WK, Advistasari YD, Prasetyaningrum E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur Tahun 2022. ... *Farm J Ilmu* ... [Internet]. 2023;4(1). Available from: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/farmasi/article/view/11884%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/farmasi/article/download/11884/pdf>
8. Akbari VS, Kusuma SL, Kunaedi A, Setyaningsih I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *J Pharmacopolium*. 2022;5(2):118–25.
9. Miftahudin. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. *Inform Kedokt J Ilm* [Internet]. 2019;2(1):16–26. Available from: <https://www.ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/medif/article/view/2293>
10. Trisnantoro L. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2016.
11. Rahmania Potabuga N, Citraningtyas G, Jayanto I. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. *Pharmacon*. 2024;13:564–71.
12. Muhammad D, Almasyhuri, Setiani LA. Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi*. 2020;4(2):174–86.
13. Salamatullah A, Ali M, Alharbi A, Balhmer A, Jalal R, Alabdali D, et al. Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Makkah: A Cross-sectional Study.

J Res Pharm Pract. 2021;10(4):174–9.

14. Altarifi D, Harb T, Abualhasan M. Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health. BMC Health Serv Res. 2024 Apr;24(1):514.
15. Ditjen Yankes. Rumah Sakit Online : Rekap Daftar Rumah Berdasarkan Kelas [Internet]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2024 [cited 2024 Jul 13]. Available from: https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/dashboard_rs
16. Sudaryanto Y. Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pratama Yogyakarta. Prima Ekon. 2019;6(1).
17. Kemenkes RI. UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS. Undang Republik Indones [Internet]. 2009;1:41. Available from: <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
18. Adminwarta. RS. PRATAMA Rumah Sakit Tanpa Kelas Berfasilitas Bintang [Internet]. Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta. 2016 [cited 2024 Jun 30]. Available from: <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/4884>
19. Ayele E, Gebreayezgi G, Mariye T, Bahrey D, Aregawi G, Kidanemariam G. Prevalence of Undernutrition and Associated Factors among Pregnant Women in a Public General Hospital, Tigray, Northern Ethiopia: A Cross-Sectional Study Design. J Nutr Metab. 2020;2020:2736536.
20. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit [Internet]. Vol. 4, Kementerian Kesehatan RI. 2004. 121–129 p. Available from: <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/kepmenkes-1197-2004/>

21. Isnani N, Mulyani, Zulfa. Overview of Monitoring Drug Therapy in Type 2 Diabetes Mellitus Patients at the Inpatient Pharmacy Installation of Tk. III Dr. R. Soeharsono. *J Kaji Ilm Kesehat dan Teknol.* 2022;4(1):46–53.
22. Murni N, Asriwati, Nur'aini. Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien. *J Kesmas Prima Indones.* 2022;2(1):17–24.
23. Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *J Curr Pharm Sci.* 2018;1(2):63–8.
24. Putri AK, Fatimah FS, Dwinta E, Putri IRR. Evaluasi Kepuasan Pasien Di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan. *INPHARNMED J (Indonesian Pharm Nat Med Journal).* 2024;7(2):121.
25. Gali SKA, Rivai F, Ridwan. Brand Equity Effect on Service Reutilization Interest of Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital, Makassar in 2015. In: *Proceedings of the International Conference on Healthcare Service Management 2018 [Internet].* New York, NY, USA: Association for Computing Machinery; 2018. p. 237–240. (ICHSM '18). Available from: <https://doi.org/10.1145/3242789.3242807>
26. Badriya L. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang [Internet]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim; 2021. Available from: <http://etheses.uin-malang.ac.id/33163/7/15670030.pdf>
27. Kotler P. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Edisi XII.* Jakarta: PT. INDEKS; 2012.

28. Daryanto, Setyabudi I. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gaya Media; 2014.
29. Committee of Ministers. Resolution CM/Res(2020)3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services. 2020;(March):3–4. Available from: www.coe.int/cm
30. Astuti NK, Kundarto W. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR J Pharm Sci Clin Res*. 2018;3(2):84.
31. Kotler P, Susanto AB. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat; 2009.
32. Parasuraman A, Zeithaml VA, Malhotra A. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *J Serv Res [Internet]*. 2005;7(3):213–33. Available from: <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
33. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 1997.
34. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail [Internet]*. 1988;64(January):28. Available from: <c:%5CDocuments and Settings%5Ce8902872%5CDesktop%5Cdata disk%5CLibrary%5CCURRENT%5CEndNote%5CCATALOGUED + LINKED%5C01029.pdf>
35. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2018.
36. Amin NF, Garancang S, Abunawas K. *Konsep Umum Populasi dan Sampel*

- dalam Penelitian. *J Kaji Islam Kontemporer* [Internet]. 2023;14(1):103–16. Available from: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/viewFile/10624/5947>
37. Sinaga D. Buku Ajar Statistik Dasar [Internet]. Aliwar, editor. Jakarta: UKI Press; 2014. Available from: <http://repository.uki.ac.id/5482/1/BukuAjarStatistikaDasar.pdf>
 38. Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta; 2007.
 39. Ghozali I. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2009.
 40. Sitinjak TJ, Sugiarto. *Social sciences--Statistical methods Computer Programs*. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2006.
 41. Singarimbun M, Effendi S. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES; 1995.
 42. Umar H. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pres; 2009.
 43. Agung AAP, Yuesti A. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* [Internet]. 1st ed. Suardhika IN, editor. Vol. 1. Badung: CV. Noah Aletheia; 2019. ix + 145. Available from: [https://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/494/1/2019 METODE PENELITIAN BISNIS KUANTITATIF DAN KUALITATIF.pdf](https://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/494/1/2019%20METODE%20PENELITIAN%20BISNIS%20KUANTITATIF%20DAN%20KUALITATIF.pdf)
 44. Priadana S, Sunars D. *Metode Penelitian Kuantitatif* [Internet]. Tangerang: Pascal Books; 2021. Available from: <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
 45. Surury I. *Buku Praktikum Stastiscal Program for Social Science* [Internet].

Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta;
Available from: <https://repository.umj.ac.id/13321/1/SPSS.pdf>

46. Santoso S. Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS [Internet]. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2010. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=fVNbamuPVugC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
47. Hidayat AA. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
48. Fikes A. Ethical Clearance sebagai Etika Para Peneliti dan Perannya dalam Penelitian Bidang Farmasi [Internet]. 2021 [cited 2024 Sep 3]. Available from: <https://fikes.almaata.ac.id/ethical-clearance-sebagai-etika-para-peneliti-dan-perannya-dalam-penelitian-bidang-farmasi/>
49. RS Pratama Kota Yogyakarta. Gambaran Umum Rumah Sakit Pratama [Internet]. RS Pratama Kota Yogyakarta. 2022. Available from: https://rspratama.jogjakota.go.id/page/gambaran_umum
50. Blokdyk G. Gap Analysis a Complete Guide - 2020 Edition [Internet]. Emereo Pty Limited; 2019. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=B-lTyQEACAAJ>
51. Ramli M. Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. J Predestination. 2022;2(2).
52. Jannah M, Rizany I, Setiawan H. Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. J Perawat Indones. 2020;4(2):402–12.

53. Muzer A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Naskah Publikasi Univ Muhammadiyah Surakarta. 2020;1–3.
54. Setiawan D, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *J Islam Pharm*. 2023;7(2):79–85.
55. Kemenkes RI. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. 2018.
56. BPJS Kesehatan. Data Jaminan Kesehatan Nasional [Internet]. 2024 [cited 2024 Mar 19]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>
57. Khairunnisa, Ananda MR. Penggunaan Obat Pada Pasien geriatri Di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *Maj Farm dan Farmakol*. 2023;1(6):6–10.
58. Sriningsih. Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
59. Utami ADP, Shoaliha M, Amirullah F. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sembuh Kota Bekasi. *J Ilm Pharm*. 2024;11(1).
60. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2021;21(1):1–10.
61. Yulianti Y, Pratiwi M, Syamsuri E, Putri DK. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Naningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Lumbung Farm J Ilmu*

Kefarmasian. 2024;5(2):170.

62. Ikhlas N, Tandah MR, Diana K. Kualitas Pemberian Informasi Obat di Puskesmas Sangurara Kota Palu. *J Farm Higea*. 2022;14(1):95–109.
63. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*. 2018;8(1):57–65.
64. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarama. *J Farm Malahayati* [Internet]. 2019;2(kepuasan konsumen):86–98. Available from: [ejournalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A](http://ejournalmalahayati.ac.id/farmasi/article/download/0A)
65. Reihana E, Saputri GAR, Nofita. Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Mayjend HM Ryacudu Lampung Utara. *J Mandala Pharmacon Indones* [Internet]. 2021;7(2):155–70. Available from: <http://jurnal-pharmaconmw.com/jmpi/index.php/jmpi/article/view/85>
66. Hidayah NA. Analisis dan Manajemen Risiko Logistik Obat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Sistem Dinamik (Studi Kasus Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta) [Internet]. Skripsi. PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA. UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA; 2018. Available from: [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/5654/Nurul Asri Hidayah 13522237.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/5654/Nurul%20Asri%20Hidayah%2013522237.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
67. Rasinah R, Astutiningrum D, Mastuti S. Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mendukung Kepuasan Pasien. *J Ilm Kesehat Keperawatan*. 2022;18(1):71.

68. Yuliana D, Wikandari D, Ramdaniah P, Ningrum DM, Bayani F, Neneng Rachmalia I., et al. Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram. 2022;10:137–43.
69. Suprasetya E, Muhtaria, Nugroho H. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta. J Permata Indones. 2022;11(November):33–7.
70. Siregar PA. Diktat Bahan Ajar: Komunikasi Kesehatan [Internet]. Vol. 33, Braz Dent J. 2022. 1–12 p. Available from: [http://repository.uinsu.ac.id/14095/1/Diktat Komunikasi Kesehatan.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/14095/1/Diktat%20Komunikasi%20Kesehatan.pdf)
71. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
72. Rizki A, Ginting C, Nasution A. Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan. J Sos dan sains. 2023 Aug 21;3:795–814.
73. Armyta N, Dewi S, Supriyantoro. Analisa Pengaruh Service Quality, Price Fairness, Word of Mouth, Norma Subjektif dan Perceived Behavioral Control terhadap Intensi Berkunjung. J Sos Dan Sains [Internet]. 2022;2(2):278–85. Available from: <http://sosains.greenvest.co.id>.
74. Amiruddin EE, Alfreda V, Meilani N. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. J Keperawatan Prof. 2023;4(2):144–50.
75. Nurmiwiyati N, Oktrivina DS A, Aritonang M, Kosasih K. Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan

- Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *J Surya Med.* 2020;6(1):32–8.
76. Hendri D, Endarti D. Evaluation of Pharmaceutical Service and Management of DRUG, DISPOSABLE Medical Supply and Medical Equipment for Poned of Brebes Regency. *Jmpf.* 2018;8(1):1–9.
 77. Khoirunisa S, Adiningsih R. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indones J Med Sci.* 2023;10(2).
 78. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Pemenkes Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentnag Standar Pelayanan Rumah Sakit. 2008.
 79. Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *J Kesehat.* 2022;13(2):408–15.
 80. Nurhaesti. Analysis of Customer Satisfaction Level of Quality of Drug Service Without Recipes in Sidodadi Pharmacy [Internet]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta; 2020. Available from: <https://librepo.stikesnas.ac.id/415/2/KTI.pdf>
 81. Elizabet Y. Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor Tahun 2016. Vol. 11. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2017.
 82. Indahsari RN, Jayak K, S.A K. Strategi Peningkatan Kepuasan Pesien Rawat Jalan terhadap Kulaitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah sakit UNS. *J Kesehat Masy.* 2024;8(2):3810–21.
 83. Harini TL, Mantjoro EM, Napoleon Tatura SN. Analisis Mutu Pelayanan

Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Raratotok Buyat. *J Sains dan Teknol.* 2023;4(3):189–98.

84. Desiana G, Salam MR, Rahmat N. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *J Pelita Sains Kesehat [Internet]*. 2023;3(2):54–66. Available from: <http://www.ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>
85. Wowor AY, Siswati S. Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf. *J Kesehat Tambusai.* 2022;3(1):120–6.
86. Hambali MR, Da'I M, Ilmiyah N, Kurniawati N, Cahyaningrum VD, Fatoni M, et al. *Etika Profesi [Internet]*. 1st ed. Fathoni MIA, editor. Bojonegoro: CV. AGRAPANA MEDIA; 2021. xx + 209. Available from: <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=OV8XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA69&dq=Selain+itu,+komunikasi+yang+baik+menciptakan+hubungan+yang+lebih+personal+dan+empatik+antara+apoteker+dan+pasien,+yang+membuat+pasien+merasa+didengarkan,+dihargai,+dan+lebih+nyam>
87. Mahendro UJ, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *J Islam Pharm.* 2023;7(2):86–93.
88. Made Anggaraeni N. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *J Ilmu Hukum, Hum dan Polit.* 2021;1(2):225–34.
89. Ursula FB. Studi Mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *J Manaj Bisnis dan Kewirausahaan.* 2024;8(1):138–49.

90. Sutrisnawati NKAB, Agustini NPD, Mendra NNY, Antari NPU. Pengaruh Pemberian Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Serta Faktor Pengganggu di Padangsembian, Bali. *J Manaj DAN PELAYANAN Farm (Journal Manag Pharm Pract.* 2023;13(4):295–306.
91. Antari NPU, Meriyani H, Suenam NMDS. Communication Factors that Influence the Trust Level Toward Pharmacy Technician. *J Ilm Medicam [Internet].* 2019;5(2):63–9. Available from: <http://ejournal.unmas.ac.id/index.php/Medicamento/article/view/431/414>
92. Kusumahati E, Ramadhan I, Kurniasih DAA. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan di Salah Satu Apotek di Kota Bandung. *Pros Semin Nas Disem Has Penelit Progr Stud S1 Farm.* 2022;2(1):251–5.
93. Lestari AE, Nofita N, Ardiyansyah A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Umami Hc Kedaton. *J Med Malahayati.* 2023;7(1):492–8.
94. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/4829/2021 tentang pedoman pelayanan kesehatan melalui telemedicine pada masa Covid-19. *Menkes/4829/2021.* 2021;2019:1–22.
95. Chou YC, Dang VT, Yen HY, Lai KM. Influence of risk of drug–drug interactions and time availability on patient trust, satisfaction, and cooperation with clinical pharmacists. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(9).
96. Musdar TA, Kurniawati J, Musdalipah, Mardiaty N, Fitriah R, Hadi AE, et al. Manajemen Farmasi Rumah Sakit [Internet]. Wardani HK, editor. Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI; 2023. Available from: [https://repository.unbl.ac.id/id/eprint/52/1/Manajemen Farmasi Rumah](https://repository.unbl.ac.id/id/eprint/52/1/Manajemen_Farmasi_Rumah)

Sakit.pdf

97. Setiawan MF, Rahmawati N, Sari YI, Sufiarni. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *J Ilm Multi Disiplin Ilmu* [Internet]. 2024;8(2):23–31. Available from: <https://mahandia.com/jurnal/index.php/jm/article/view/27/22>
98. Rahmaddian T, Irwadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotek Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kota Padang. *J Kesehat* [Internet]. 2023;12(1). Available from: <https://ojs.hestiwirasriwijaya.ac.id/index.php/JSS/article/download/31/23>
99. Payung EA, Idayani S. Gambaran Kecepatan Pelayanan Resep Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Media Farm*. 2019;15(1):18.
100. Karniawati R, Palu B, Ahri RA. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *J Muslim Community Heal* [Internet]. 2023;4(4):204–16. Available from: <http://etheses.uin-malang.ac.id/9353>
101. Arimbawa E, Suarjana, Wijaya G. The Relationship between Pharmaceutical Services and Satisfaction of Customers Accessing Pharmacy Services in Denpasar. *Public Heal Prev Med Arch*. 2014;2(2):198–203.