

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Informasi Obat dan Konseling dalam Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas

I Wayan Purna BAWA, Szalszabilla RAHAYU, Dewi RAHMAWATI, Rina ADRIANY, NOPRATILOVA*

Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy, Jakarta Global University, Depok, West Java, Indonesia 16412

*Corresponding author: anugerah@jgu.ac.id

ABSTRAK: Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelayanan tersebut perlu dilakukan secara berkala untuk menilai kepuasan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pusdikkes berdasarkan lima dimensi *Servqual* (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), serta menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei pada 400 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan rumus *Slovin*, dengan instrumen berupa kuesioner skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial dengan uji korelasi *Spearman Rank* dan *Kendall Tau* menggunakan IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori “puas” dengan skor rata-rata 79%, di mana dimensi *assurance* (82%) dan *empathy* (81%) memperoleh skor tertinggi, sedangkan dimensi *tangible* (76%) menjadi aspek terendah terutama pada ketersediaan obat dan media informasi. Penelitian ini menegaskan bahwa dimensi *assurance* berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien, dan empati memperkuat daya tanggap, namun aspek *tangible* perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas tergolong memuaskan, dengan tingkat kepuasan pasien mencapai 79%. Meskipun demikian, hasil tersebut juga menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek edukasi mengenai efek samping obat, penyediaan media informasi visual, serta perhatian lebih terhadap pasien lanjut usia.

KATA KUNCI: *kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, servqual, rumah sakit, karakteristik responden*

© 2025. Published by Faculty of Pharmacy Jakarta Global University, in coordination with Directorate for Research and Community Service (LPPM) of Jakarta Global University. DOI: <https://doi.org/10.56904/jgpr.v1i02.174> Received: Month Year, accepted: Month Year, published: Month Year

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan elemen krusial dalam layanan kesehatan rumah sakit yang bertujuan untuk memastikan keamanan, efektivitas, dan rasionalitas penggunaan obat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, apoteker memegang tanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian, termasuk pemberian edukasi dan informasi obat guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kefarmasian menjadi determinan utama dalam keberhasilan terapi pasien [1].

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengukur mutu pelayanan. Evaluasi kualitas pelayanan sering kali menggunakan model *Servqual* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* [2]. Selain dimensi layanan, faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan juga diketahui memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi dan ekspektasi pasien dalam berinteraksi dengan tenaga farmasi [3].

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pasien telah banyak dilakukan [4], [5], sebagian besar studi tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif umum seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) tanpa mengaitkan dimensi *Servqual* secara mendalam dengan karakteristik spesifik pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan model *Servqual* secara komprehensif yang diintegrasikan dengan analisis latar belakang demografis responden. Selain itu, fokus penelitian pada fasilitas kesehatan militer memberikan perspektif baru, mengingat institusi ini memiliki karakteristik populasi dan prosedur pelayanan yang berbeda dibandingkan rumah sakit umum maupun apotek komersial. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi aplikatif dalam peningkatan standar pelayanan kefarmasian di lingkungan kesehatan militer.

METODE

1. Desain studi

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Studi dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas pada periode Oktober hingga Desember 2024 untuk mengevaluasi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tanpa adanya intervensi.

2. Sampel

Populasi target adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima layanan farmasi. Berdasarkan rata-rata kunjungan bulanan (Juli–September 2024) sebanyak 2.163 pasien, ukuran sampel minimum ditetapkan sebesar 400 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) 5% sebagai berikut:

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

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien atau pendamping pasien rawat jalan berusia ≥ 10 tahun, mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia, serta bersedia menandatangani *informed consent*. Pasien dalam kondisi kritis, mengalami gangguan mental, atau berada dalam keadaan darurat sehingga tidak memungkinkan pengisian kuesioner secara objektif dikecualikan dari penelitian.

3. Instrumen penelitian

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang diadaptasi dari instrumen yang telah tervalidasi [6]. Kuesioner terdiri atas dua bagian, yaitu: (1) karakteristik demografis (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan) serta (2) penilaian kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *Servqual* (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*). Setiap butir pertanyaan diukur menggunakan skala Likert 1–5.

4. Pengumpulan dan analisis data

Data sekunder berupa jumlah kunjungan pasien diperoleh melalui catatan rekam medis rumah sakit. Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 22. Tingkat kepuasan dihitung melalui metode *scoring* dengan rumus persentase sebagai berikut:

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{\sum \text{Skor Mean Observasi}}{\sum \text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Hasil persentase kemudian diklasifikasikan ke dalam lima kategori kepuasan menurut kriteria yang telah ditetapkan [7], yaitu 0%–20% (Tidak Puas), 21%–40% (Kurang Puas), 41%–60% (Cukup Puas), 61%–80% (Puas), dan 81%–100% (Sangat Puas).

HASIL

1. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian*

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas, diperoleh tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rata-Rata Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi

No	Indikator	Rata-rata (%)	Klasifikasi
1	Reliability (Kehandalan)	80%	Puas
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	79%	Puas
3	Assurance (Jaminan)	82%	Sangat Puas
4	Empathy (Empati)	81%	Sangat Puas
5	Berwujud (Tangible)	76%	Puas
Rata-rata		79%	Puas

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori puas dengan rata-rata persentase sebesar 79%. Dimensi assurance menunjukkan nilai tertinggi (82%), sedangkan dimensi tangible memiliki nilai terendah (76%).

2. *Karakteristik Responden*

Penelitian ini melibatkan 400 pasien rawat jalan yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas selama periode Oktober–Desember 2024. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Karakteristik Responden (N=400) Tahun 2024

Karakteristik		Responden	
		N	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	134	34%
	Perempuan	266	67%
Usia	< 18 Tahun	33	8%
	18 - 59 Tahun	329	82%
	> 59 Tahun	38	10%
Pendidikan	SD	7	2%
	SMP	11	3%
	SMA	335	84%
	D3/S1/S2/S3	47	11%
Pekerjaan	IRT	55	14%
	Wiraswasta	18	5%
	ASN/TNI/POLRI	207	52%
	Swasta	60	15%
	Mahasiswa	26	7%
	Tidak Bekerja	23	6%
	Lainnya	11	3%

Berdasarkan Tabel 2, responden penelitian didominasi oleh perempuan (67%), dengan kelompok usia dewasa 18–59 tahun (82%) sebagai kelompok terbanyak. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA (84%), sementara pendidikan tinggi (D3/S1/S2/S3) masih berada dalam proporsi yang lebih kecil. Dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berasal dari kalangan ASN/TNI/POLRI (52%), diikuti oleh pekerja swasta dan ibu rumah tangga.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Pelayanan

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Petugas Apotek memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah, dan dosis obat	TP	7	2%
		KP	8	2%
		CP	88	22%
		P	199	51%
		SP	98	25%
2	Petugas Apotek memberikan informasi terkait cara penggunaan obat	TP	0	0%
		KP	7	2%
		CP	79	20%
		P	197	49%
		SP	117	29%
3	Petugas Apotek memberi informasi terkait aturan pakai obat	TP	2	1%
		KP	8	2%
		CP	89	22%
		P	182	46%
		SP	119	30%
4	Petugas Apotek memberi informasi tentang efek samping obat	TP	2	1%
		KP	24	6%
		CP	117	29%
		P	152	38%
		SP	105	26%
5	Petugas Apotek menjelaskan informasi obat dengan Bahasa yang mudah dimengerti	TP	4	1%
		KP	11	3%
		CP	67	17%
		P	190	48%
		SP	128	32%
6	Petugas Apotek memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluhannya	TP	6	2%
		KP	8	2%
		CP	95	24%
		P	157	39%
		SP	134	34%

Dimensi *Responsiveness* (Kehandalan)

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Petugas Apotek selalu siap melayani konsumen	TP	2	0,50%
		KP	11	2,75%

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
2	Petugas Apotek mendengarkan keluhan konsumen dengan seksama	CP	83	20,75%
		P	197	49,25%
		SP	107	26,75%
		TP	5	1,25%
		KP	12	3,00%
		CP	106	26,50%
		P	173	43,25%
		SP	104	26,00%
		TP	5	1,25%
		KP	10	2,50%
3	Petugas Apotek menanggapi pertanyaan konsumen terkait obat-obatan yang didapat	CP	100	25,00%
		P	186	46,50%
		SP	99	24,75%

Dimensi Assurance (Jaminan)

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Obat yang diterima konsumen dalam kondisi baik dan benar	TP	3	0,75%
		KP	6	1,50%
		CP	70	17,50%
		P	187	46,75%
		SP	134	33,50%
2	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	TP	3	0,75%
		KP	16	4,00%
		CP	78	19,50%
		P	167	41,75%
		SP	136	34,00%

Dimensi Empathy (Empati)

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empathy (Empati)

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Petugas Apotek memberikan perhatian yang tulus demi Kesehatan konsumen	TP	4	1,00%
		KP	7	1,75%
		CP	84	21,00%
		P	188	47,00%
		SP	117	29,25%
2	Petugas Apotek mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar	TP	3	0,75%
		KP	10	2,50%
		CP	96	24,00%
		P	163	40,75%

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
3	Petugas Apotek ramah dan sopan melayani konsumen	SP	128	32,00%
		TP	5	1,25%
		KP	10	2,50%
		CP	53	13,25%
		P	188	47,00%
		SP	144	36,00%

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Tangible* (Berwujud)

No	Pertanyaan	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Kebersihan di lingkungan Apotek	TP	2	0,50%
		KP	13	3,25%
		CP	91	22,75%
		P	155	38,75%
		SP	139	34,75%
2	Petugas Apotek berpenampilan rapi dan bersih	TP	6	1,50%
		KP	11	2,75%
		CP	71	17,75%
		P	160	40,00%
		SP	152	38,00%
3	Ketersediaan obat yang lengkap	TP	1	0,25%
		KP	50	12,50%
		CP	72	18,00%
		P	154	38,50%
		SP	123	30,75%
4	Ketersediaan sumber informasi Kesehatan (poster,brosur)	TP	6	1,50%
		KP	30	7,50%
		CP	86	21,50%
		P	149	37,25%
		SP	129	32,25%

4. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kelima dimensi pelayanan kefarmasian yaitu Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi (*r* hitung) yang lebih tinggi dibandingkan *r* tabel (0,098). Temuan ini mengindikasikan bahwa semua item yang diukur dalam instrumen tergolong valid. Secara rinci, nilai *r* hitung pada dimensi Kehandalan berada di kisaran 0,434 hingga 0,518; dimensi Daya Tanggap antara 0,393 hingga 0,474; dimensi Jaminan sebesar 0,352 dan 0,353; dimensi Empati berkisar antara 0,396 hingga 0,417; serta dimensi Bukti Fisik antara 0,517 hingga 0,567. Dengan demikian, seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara akurat.

5. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	0,895	Reliabel atau Konsisten

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap seluruh item kuesioner (18 item), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,895. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini. Dengan demikian, kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

DISKUSI

1. Hubungan Lima Dimensi terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan secara profesional dan berorientasi pada keselamatan pasien. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan kefarmasian di RS Pusdikkes Puskesmas menggunakan lima dimensi *Servoqual* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) serta mengaitkannya dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kategori puas hingga sangat puas, terutama pada aspek pemberian informasi dasar obat dan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan. Hal ini mencerminkan konsistensi dan ketepatan pelayanan petugas apotek.

Namun, informasi mengenai efek samping obat masih dinilai kurang optimal oleh sebagian responden. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [6] dan menunjukkan perlunya penguatan edukasi obat melalui konseling, KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi), serta PIO (Pelayanan Informasi Obat) guna mencegah *drug-related problems* [8].

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi. Mayoritas pasien menilai petugas apotek siap, cepat, dan sigap dalam memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu [9] yang menegaskan bahwa responsivitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Meskipun demikian, aspek kemampuan mendengarkan keluhan secara saksama masih perlu ditingkatkan, terutama melalui komunikasi yang lebih empatik dan efektif, serta pengelolaan waktu pelayanan sesuai standar yang berlaku.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, terutama pada kompetensi petugas apotek dan kondisi obat yang diterima pasien. Hal ini menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [7] dan menegaskan pentingnya jaminan mutu obat serta peningkatan kompetensi tenaga farmasi secara berkelanjutan melalui pelatihan dan evaluasi kinerja [10].

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati memperoleh penilaian sangat baik, terutama pada aspek keramahan, kesopanan, dan kesabaran petugas. Interaksi interpersonal yang positif terbukti berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien.

Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai cukup puas, sehingga diperlukan konsistensi sikap empatik melalui pelatihan *soft skills* dan penguatan budaya pelayanan berorientasi pasien, sebagaimana juga dilaporkan dalam penelitian sebelumnya [9].

6. Dimensi Tangible (Berwujud)

Aspek fisik pelayanan dinilai baik, terutama pada kebersihan lingkungan apotek dan penampilan petugas. Akan tetapi, ketersediaan obat dan media informasi kesehatan masih menjadi kelemahan yang dirasakan

pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [6], [7], yang menegaskan bahwa fasilitas fisik dan kelengkapan informasi sangat berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung pelayanan yang optimal [11].

7. Hubungan Lima Dimensi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi *Servqual* memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dimensi *assurance* dan *responsiveness* memberikan kontribusi terbesar, sedangkan *reliability* dan *tangible* berperan sebagai pendukung mutu pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh rasa aman, kepercayaan terhadap tenaga farmasi, serta mutu obat, selaras dengan hasil penelitian sebelumnya [8], [9].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas, secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi *Servqual* (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*) berada pada kategori puas hingga sangat puas. Dimensi *reliability* menunjukkan kepuasan tinggi pada ketepatan pemberian informasi obat, meskipun masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi efek samping. Dimensi *responsiveness* dinilai baik, ditunjukkan oleh kesigapan petugas dalam melayani pasien. Dimensi *assurance* mencerminkan tingkat kepercayaan pasien yang tinggi terhadap kompetensi petugas dan mutu obat yang diberikan, sementara dimensi *empathy* memperoleh kepuasan sangat baik karena keramahan, kesopanan, serta kepedulian petugas farmasi. Adapun dimensi *tangible* menunjukkan tingkat kepuasan relatif paling rendah, terutama terkait ketersediaan obat dan keterbatasan media edukasi visual. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pusdikkes Puskesmas telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan khususnya pada aspek penyampaian informasi obat dan kelengkapan sarana edukasi pasien untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Acknowledgements: This research was supported by Faculty of Pharmacy, Jakarta Global University.

Author contributions: Author contributions: Concept – N, S.R; Design – N, S.R; Supervision – N, S.R, D.R, R.A; Resources – N, D.R, R.A; Materials – N, D.R, R.A; Data Collection and/or Processing – I.W.P.B; Analysis and/or Interpretation – I.W.P.B, N, S.R; Literature Search – I.W.P.B; Writing – I.W.P.B; Critical Reviews – I.W.P.B, N, S.R, D.R, R.A.

Conflict of interest statement: The authors have no conflict of interest to declare.

REFERENCES

1. Marandhani LD, Juliaha S, Makhdalena, Sembiring EV. Gambaran pelaksanaan pelayanan farmasi klinik pada pasien rawat inap di instalasi rawat inap Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2025;6(1):38–48. Tersedia pada: <http://repository.poltekkes-tjk.ac.id/id/eprint/6584>
2. Jonkisz AK. SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021 Oct;18(20):10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
3. Handayani GN. *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative; 2020. hlm. 15–17.
4. Novaryatiin S, Ardhanay DS, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 2018 May;1(1):22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
5. Nisa Z, Sugihantoro H, Syahrir A, Wijaya D. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*. 2021;6(1). Tersedia pada: <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/25430>

6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020.
7. Fitriana SN. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi customer service di PT Bank Lampung KCP Natar [Skripsi]. Lampung: Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro Lampung; 2020. Tersedia pada: <https://ejournal.metrouniv.ac.id>
8. Mahendro UJ, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*. 2022 Dec;7(2):86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2008.
10. Ramadhani KM. Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2019 [Skripsi]. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Helvetia; 2019. Tersedia pada: <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
11. Wahyuningsih S. Hubungan mutu pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang tahun 2019 [Skripsi]. Pontianak: Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Pontianak; 2019.