

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kabupaten Karanganyar

Gita Fatmaningrum*, Agnes Prawistya Sari, Hanugrah Arddya Crisdian Saraswati

Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada
Surakarta, Indonesia

Email: gitafatma45@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan resep adalah bagian dari layanan apotek yang berkualitas bertujuan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal, yang berarti pelayanan resep yang diberikan juga harus memiliki standar yang baik. Salah satu indikator yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan resep di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang diterima dapat dengan metode *Service Quality* (Servqual) yang membagi kualitas layanan menjadi 5 dimensi meliputi : *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik). Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kabupaten Karanganyar berdasarkan 5 dimensi. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif metode pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2024 dengan menggunakan kuesioner. Sebanyak 100 responden memenuhi kriteria penelitian responden yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data menggunakan rumus persentase lalu diukumpulkan dan dibuat tabulasi. Hasil penelitian menunjukkan dimensi ketanggapan mendapatkan 78,08%, dimensi kehandalan mendapatkan 81,17%, dimensi jaminan mendapatkan 79,58%, dimensi empati mendapatkan 79,25% dan dimensi bukti fisik mendapatkan 83,91%. Dari 5 dimensi tersebut dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelayanan resep di Apotek Kabupaten Karanganyar di kategorikan Sangat Puas.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Resep, Tingkat Kepuasan Pasien, Servqual, Dimensi

ABSTRACT

Prescription services are part of quality pharmacy services that aim to achieve optimal service quality, which means that the prescription services provided must also have good standards. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with prescription services at Karanganyar Regency pharmacies. One of the indicators used in evaluating the quality of prescription services in pharmacies is by measuring the level of patient satisfaction. Patient satisfaction received can be with the Service Quality (Servqual) method which divides service quality into 5 dimensions including: responsiveness

(responsiveness), reliability (reliability), assurance (assurance), empathy (empathy), tangible (physical evidence). This research is a descriptive research method with a quantitative approach which was carried out in February-March 2024 using a questionnaire. The sample used was 100 respondents who met the inclusion criteria. Data analysis using the percentage formula and then collected and tabulated. The results showed that the responsiveness dimension got 78.08%, the reliability dimension got 81.17%, the guarantee dimension got 79.58%, the empathy dimension got 79.25% and the physical evidence dimension got 83.91%. From these 5 dimensions, it can be concluded that the level of satisfaction with prescription services at the Karanganyar Regency pharmacy is categorized as very satisfied.

Keywords: *Pharmacy, Prescription service, Patient Satisfaction Level, Servqual, Dimention*

I. PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di apotek salah satunya adalah pelayanan resep, resep sendiri adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi yang dikirimkan kepada apoteker, dalam bentuk kertas atau elektronik pasien sesuai peraturan yang berlaku. Pengkajian resep oleh apoteker dapat mengurangi kesalahan yang terjadi pada bagian persepsian apotek (Sari *et al.*, 2023). Kualitas layanan farmasi memastikan bahwa resep obat memenuhi standar yang diperlukan untuk kesehatan yang optimal. Layanan obat-obatan juga dianggap baik jika durasi layanan obat-obatan, mulai dari penerimaan resep pasien hingga penerimaan informasi tentang obat dan perawatan, diukur tepat waktu dan jika prosedur medis dilakukan sesuai dengan yang ditentukan (Wahyuni *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien adalah evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan yang

diterima oleh pasien dapat dikategorikan sebagai baik atau buruk. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau tidak mengalami peningkatan, maka pasien akan merasa tidak puas (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek adalah gambaran bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada apotek tersebut. Pelayanan tersebut bisa berbentuk hubungan petugas apotek pada pasien maupun bentuk layanan kesehatan secara holistik baik itu menurut administrasi, keuangan dan petugas apotek yang lain. Kepuasan memakai jasa apotek adalah perilaku pelanggan pada memilih maksud dan tujuan akhir pada cara penggunaan obat secara sempurna atau pembelian suatu produk obat, sebagai akibatnya kepuasan pasien memakai layanan apotek bisa dipakai menjadi tolak ukur untuk mencapai seberapa besar keberhasilan apotek pada pengaruh pelayanan yang berkualitas. Serta pentingnya kepuasan pasien sebagai

indikator evaluasi dari kualitas pelayanan resep yang diberikan dan diterima pasien dimana nantinya dijadikan sebagai hal yang digunakan untuk membandingkan sesuatu yang diperoleh serta sebagai standar untuk menaikkan mutu pelayanan resep di Apotek. (Destiyani *et al.*, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kabupaten Karanganyar. Selain itu, belum ada penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kabupaten Karanganyar. Hal inilah yang menjadi dasar untuk melakukan survei terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kabupaten Karanganyar.

II. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dengan metode deskriptif di mana data observasi dan survei dikumpulkan dari subjek penelitian yaitu pasien yang menerima obat resep. Penelitian ini telah dinyatakan layak etik oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta dengan No. 2019/UKH.L.EC/IV/2024.

B. Sampel

Sampel penelitian ini pasien yang dipilih adalah pasien yang telah menerima resep dan menebus di Apotek Kabupaten Karanganyar serta populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien yang datang di Apotek Kabupaten Karanganyar. Sampel diambil menggunakan kuesioner kepada responden dengan teknik purposive sampling dimana sampel diambil dengan responden yang sesuai dengan kriteria responden, pengumpulan sampel dilakukan pada bulan Februari hingga Maret 2024.

Sampel dihitung menggunakan rumus berikut :

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

N = 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 responden (Fitria *et al.*, 2016).

Kuesioner yang diberikan kepada pasien mencakup pertanyaan, data diri pasien serta *informed concent* dimana kuesioner telah di uji validitas dan reabilitasnya oleh Mulyani, 2017 dengan hasil realibilitasnya lebih dari 0,6. Berdasarkan data hasil uji validitas yang didapatkan dari jawaban responden menunjukkan nilai r-hitung > r-tabel (0,668) dinyatakan instrumen kuesioner valid. Hasil uji reabilitas mendapatkan nilai

Cronbach's Alpha > 0,60 maka hasil tersebut menunjukkan kuesioner dinyatakan reliabel. Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan pada tiap dimensi dan

responden menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan (Tabel I).

Tabel I. Instrumen Kuesioner

No	Pertanyaan	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
Ketanggapan					
1.	Petugas farmasi siap dan tanggap dalam melayani pasien				
2.	Petugas farmasi ramah dalam melayani para pasien				
3.	Petugas farmasi tidak terburu-buru dalam melayani pasien				
Kehandalan					
4.	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab para pasien secara baik dan tepat				
5.	Keterampilan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan				
6.	Prosedur pelayanan farmasi yang mudah dan tidak berbelit-belit				
Jaminan					
7.	Petugas farmasi secara konsisten bersikap sopan				
8.	Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien				
9.	Tersedianya jaminan ketersediaan obat				
Empati					
10.	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan yang sama tidak membedakan pasien				
11.	Petugas farmasi penuh perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi				
12.	Petugas farmasi menciptakan suasana nyaman selama pasien menunggu obat				
Bukti Fisik					
13.	Fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik				
14.	Kebersihan lingkungan dipelihara dengan baik.				
15.	Suasana ketika berada dalam ruang tunggu menyenangkan				

Format respon menggunakan skala likert dengan setiap respon diberi bobot nilai dengan ketentuan :

- a. Skor 4 untuk jawaban “Sangat Puas”
- b. Skor 3 untuk jawaban “Puas”
- c. Skor 2 untuk jawaban “Cukup Puas”
- d. Skor 1 untuk jawaban “Tidak Puas”

Kriteria interpretasi skor oleh skala likert pada pengukuran tingkat kepuasan adalah :

- a. Tidak Puas = 0-25%
- b. Cukup Puas = 26-50%
- c. Puas = 51-75%
- d. Sangat Puas = 76-100%

Data yang terkumpul kemudian ditabulasi, dianalisis dan didiskusikan, kemudian ditarik kesimpulan. Rumus persentase adalah metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

Rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Nilai Persentase

F : Jawaban Benar

N : Total Skor Responden

Kriteria inklusi yang digunakan adalah Pasien bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap, pasien mendapatkan pelayanan resep di apotek, keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan resep, pasien yang mampu melakukan komunikasi yang baik dan apotek yang terdapat praktek dokter. Kriteria eksklusi yang digunakan adalah pasien yang tidak mengisi kuesioner

dengan benar dan pasien yang menolak mengisi kuesioner.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan resep yang diberikan oleh apotek, dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap layanan medis yang diterimanya. Metode servqual merupakan instrumen penelitian yang bersifat multidimensi ini menggunakan kuesioner untuk mengukur harapan dan persepsi dari responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 100 responden yang memenuhi kriteria untuk diikutsertakan dalam analisis lebih lanjut.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden harus dipahami karena berperan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi hasil penelitian, demografi responden meliputi jenis kelamin, usia, dan frekuensi kunjungan pasien dapat dilihat pada Tabel II.

Berdasarkan jenis kelamin diketahui dari 100 responden di dominasi oleh responden jenis kelamin perempuan sebanyak 56 (56%) dan sisanya responden laki-laki sebanyak 44 (44%). Perempuan seringkali memiliki pemahaman dan keputusan yang lebih kuat dalam menjaga kesehatan keluarga. ini disebabkan oleh kecenderungan perempuan yang lebih peduli kesehatan karena faktor inilah yang

mempengaruhi frekuensi responden perempuan dalam mengunjungi apotek (Sunardi & Sri Sumartini, 2018). Hasil penelitian dari (Nursanti & Afiatul, 2022) juga mengatakan hal serupa dimana

frekuensi responden wanita sebanyak 54 orang dengan presentase (56,25%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 orang dengan presentase (43,75%).

Tabel II. Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah responden	Presentasi
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Usia		
18-25	23	23%
26-44	40	40%
45-59	29	29%
60-65	8	8%
Jumlah Kunjungan		
1-2 kali	65	65%
>4 kali	35	35%

Karakteristik responden pada aspek usia yang menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menebus resep di Apotek Kabupaten Karanganyar adalah responden berusia 26 – 44 tahun sebanyak 40 (40%) diikuti dengan kelompok usia 45 – 59 tahun sebanyak 29 (29%) untuk kelompok usia 18 – 25 tahun sebanyak 23 (23%) dan yang paling rendah adalah responden usia 60 – 65 tahun sebanyak 8 (8%). Faktor usia berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien karena responden berusia produktif memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan dan cenderung memberikan kritik terhadap pelayanan yang diterima (Muhammad *et al.*, 2020). Pada penelitian lain juga disebutkan bahwa usia produktif lebih memiliki harapan

tinggi terhadap kualitas (Dianita & Latifah, 2017) membuktikan dengan penelitian yang dilakukan bahwa usia 31-40 tahun lebih banyak dari usia lain dengan jumlah 31 orang.

Data karakteristik responden aspek jumlah kunjungan responden yang melakukan pelayanan resep di Apotek Kabupaten Karanganyar di terbanyak adalah 1 – 2 kali kunjungan sebanyak 65 (65%) untuk kunjungan lebih dari 4 kali sebanyak 35 (35%).

B. Hasil Kepuasan Pasien Tiap Dimensi

Hasil analisis mengenai mutu layanan pada lima dimensi mampu ditemukan dalam Tabel III. Dimensi *responsiveness* memperoleh penilaian yang

lebih sedikit dibanding dengan dimensi-dimensi lainnya. *Responsiveness* mencakup aspek ketanggapan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan keramahan pelayanan. Meskipun responden menilai hal tersebut dengan sangat puas, masih ada kemungkinan untuk meningkatkannya lebih lanjut. Hasil dari analisis kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil yang baik dengan nilai jawaban 3,05 sampai 3,27. Hal ini memberikan dampak positif mengenai variabel kepuasan pasien. Hasil yang di dapat dengan hasil paling rendah 3,05 dan persentase 76,25% pada pertanyaan “petugas farmasi siap dan tanggap dalam melayani pasien” dan pada pertanyaan “petugas farmasi ramah dalam melayani pasien” petugas farmasi responsif dalam melayani pasien dan memperlakukan

pasien dengan ramah. Petugas masih dirasa kurang tanggap dan bersikap ramah saat melayani pasien. Sikap ramah dan tanggap petugas apotek terhadap pasien akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap petugas serta apabila pasien memerlukan bantuan atau sewaktu-waktu timbul permasalahan yang dapat mengancam nyawa pasien, maka ketanggapan petugas apotek sangat diperlukan supaya masalah tersebut dapat diselesaikan dengan efektif dan pasien tertolong (Sukma *et al.*, 2020). Hasil yang didapatkan dengan nilai 3,27 dan persentase 81,75% pada pertanyaan “petugas farmasi tidak terburu-buru melayani pasien” dari hasil yang didapatkan bahwa petugas tidak terburu-buru dalam melayani pasien. Pada hasil akhir dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata sebesar 78,08%.

Tabel II. Hasil Penilaian Responden Tiap Dimensi

No	Dimensi	Rata-Rata Nilai	Kategori
1.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	78,08%	Sangat Puas
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	81,17%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>Asusurance</i>)	79,58%	Sangat Puas
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	79,25%	Sangat Puas
5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	83,91%	Sangat Puas

Hasil dari analisis kepuasan pasien pada dimensi *reability* didapatkan hasil yang baik dengan nilai jawaban 3,17

sampai 3,29. Hasil yang didapat dengan nilai terendah sebesar 3,17 dan persentase 79,25% pada pertanyaan “keterampilan

petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan” artinya petugas farmasi terkadang masih kurang terampil dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan (Sartana *et al.*, 2023). Petugas apotek perlu memiliki keterampilan dalam pelayanan resep karena langkah ini dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mempererat hubungan yang baik antara pasien dan petugas sehingga membangun kepercayaan diantara keduanya dan loyalitas pasien terhadap apotek. Hasil tertinggi dengan nilai rerata 3,29 dan persentase 82,25% pada pertanyaan “prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit” dari hasil yang didapatkan berarti prosedur pelayanan resep mudah dan tidak menyulitkan responden. Pada hasil akhir dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebesar 81,17%.

Hasil dari analisis kepuasan pasien pada dimensi *assurance* didapatkan hasil yang baik dengan nilai jawaban 3,13 sampai 3,23. Hasil yang didapatkan dengan nilai terendah sebesar 3,13 dan persentase 78,25% pada pertanyaan “petugas farmasi secara konsisten bersikap sopan” selanjutnya pada hasil tertinggi didapatkan hasil akhir sebesar 3,23 dan persentase 80,75% pada pertanyaan “petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien” dari hasil yang didapatkan berarti petugas dapat memberikan rasa percaya

pada pasien dalam proses pelayanan resep yang diterima serta petugas mampu memberikan jaminan bahwa obat yang dibutuhkan tersedia di Apotek tersebut.

Ketersediaan obat memiliki dampak besar terhadap efisiensi layanan kesehatan dan merupakan kebutuhan mutlak dalam pelayanan kesehatan. Jika instalasi farmasi tidak kuasa merancang dan menjalankan tata laksana obat dengan baik hal ini akan menghambat kemajuan instalasi farmasi. Kualitas pelayanan akan menurun dan kepuasan pasien juga akan terpengaruh secara negatif (Nurmiwiyati *et al.*, 2020) pada hasil akhir dimensi jaminan mendapatkan hasil sebesar 79,58%.

Hasil dari analisis kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* didapatkan hasil yang baik dengan nilai jawaban 3,05 sampai 3,27. Hasil yang didapatkan dengan nilai terendah sebesar 3,05 dan persentase 76,25% pada pertanyaan “petugas farmasi menciptakan suasana nyaman selama pasien menunggu obat” artinya tak jarang petugas memberikan suasana yang kurang nyaman saat pasien menunggu obat. Suasana nyaman dapat meliputi komunikasi yang baik, perhatian, kesabaran, pemahaman terhadap kebutuhan dan pelayanan pasien apapun status sosial pasien dengan komunikasi yang baik dan kesabaran, pasien akan merasa puas serta dapat mendukung proses pemulihan mereka selain dari obat-obatan yang

diberikan oleh dokter (Hervina *et al.*, 2019). Selanjutnya pada hasil tertinggi didapatkan hasil akhir sebesar 3,23 dan persentase 81,75% pada pertanyaan “pelayanan farmasi memberikan pelayanan yang sama tidak membedakan pasien” dimana petugas farmasi saat melayani pasien tidak membedakan dan memberikan pelayanan yang setara dari hasil yang didapatkan. Pada hasil akhir dimensi empati mendapatkan rata-rata sebesar 79,25%.

Hasil dari analisis kepuasan pasien pada dimensi *tangible* didapatkan hasil yang baik dengan nilai jawaban 3,29 sampai 3,39. Hasil yang didapatkan dengan nilai terendah sebesar 3,29 dan persentase 82,25% pada pertanyaan “fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik” selanjutnya pada hasil tertinggi didapatkan hasil akhir sebesar 3,39 dan persentase 84,75% pada pertanyaan “kebersihan lingkungan terpelihara dengan baik” dan pada pertanyaan “suasana ketika berada ruang tunggu menyenangkan” dari hasil yang didapatkan berarti pasien sangat puas terhadap kebersihan lingkungan apotek yang mampu menumbuhkan rasa nyaman dan menyenangkan kepada pasien yang memperoleh resep obat di apotek. Dimana pasien merasa sangat puas terhadap fasilitas dan sarana yang disediakan oleh Apotek, serta terciptanya kebersihan lingkungan Apotek yang baik

yang mampu menumbuhkan suasana nyaman dan menyenangkan terhadap pasien yang mengambil resep di apotek. Fasilitas, lingkungan yang nyaman, dan bersih yang menunjang dan memenuhi kebutuhan konsumen menjadikan konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Diana *et al.*, 2022). Pada hasil akhir dimensi bukti fisik mendapatkan rata-rata sebesar 83,91%. Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang dapat memengaruhi hasilnya, penelitian ini hanya terfokus pada variabel usia, jenis kelamin dan jumlah kunjungan. Variabel yang belum dilakukan penelitian mencakup pekerjaan, jumlah pendapatan serta pendidikan. Keterbatasan lainnya adalah dimana responden enggan memberikan jawaban sehingga memiliki kesulitan saat mengeksplor jawaban. Dari data yang diperoleh maka apotek dapat mengetahui hasil pelayanan resep yang harus ditingkatkan lebih baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien terhadap layanan resep di Apotek Kabupaten Karanganyar terbagi dalam lima dimensi: ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah bukti fisik (83,91%), diikuti kehandalan (81,17%), jaminan

(79,58%), empati (79,25%), dan ketanggapan yang memiliki tingkat kepuasan terendah (78,25%). Secara keseluruhan, pasien merasa sangat puas dengan pelayanan.

KONFLIK KEPETINGAN

Seluruh penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanthi, L. C., Hasina, R., & Puspitasari, C. E. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 189 Mataram Periode Februari 2022. *Jurnal Farmasi Galenika*, 10(1), 80-91. <https://doi.org/10.70410/jfg.v10i1.214>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Diana, K., Tandah, M. R., & Diwayani, C. A. M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1401-1411. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4064>
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19-23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Erlambang, putri, A.S. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia).
- Fitria, E., Zulhaida, A., & Hanum, S. (2016). Hubungan pola konsumsi dengan diabetes melitus tipe 2 pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Fauziah Bireuen Provinsi Aceh. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 26(3), 145-150.
- Hervina, H., Harahap, J., & Syamsul, D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Kulit Kelamin Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Dr. RM. DJOELHAM. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 4(2), 190-198. <http://dx.doi.org/10.30829/jumantik.v4i2.5629>
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174-186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Mulyani, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya: *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 2(2), 64-75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>
- Nurmiwiyati, N., DS, A. O., Aritonang, M. G. S., & Kosasih, K. (2020). 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): The Influence

- of Medicine Availability and Quality of Pharmaceutical Services to Satisfaction and Loyalty of Patients (Study in Mother and Child Hospital PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 32-38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
- Nisa, N. A., Zaila, T., & Santoso, A. P. A. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Nursanti, B., & Afiatul, E. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek K24 Kemakmuran Depok. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedica Journal)*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.170>
- N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2). <https://doi.org/10.35473/ijnp.v3i2.665>
- Permenkes, R. I. (2016). Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. *Jakarta: Kementrian Kesehatan*.
- Sumartini, S. (2018). Tingkat Pengetahuan Siswa Kelas XII Sekolah Menengah Kejuruan “Indonesia” Yogyakarta Terhadap Obat Tradisional. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 40-46. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v14i2.20347>
- Sari, A. P., Ardy, H., & Kusumawardhani, O. B. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian dan Pelayanan Apotek pada Masa Pandemi Covid-19 di Apotek Kota Surakarta. *Journal of Social Science Research*, 3(4), 6890–6906.
- Sartana, B. A., Pratiwi, H., & Ilma, D. L. (2023). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 8(2), 165–170. <http://repository.unsoed.ac.id/12087/>
- Sukma, N., Richa, Y., Dyahariesti, N., & Rahmawati, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–65. <https://doi.org/10.35473/ijnp.v3i2.665>
- Wahyuni, K. I., Anshari, R., Hartatik, N., Aristia, B. F., & Fickri, D. Z. (2021). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 5(1), 24-31. <https://doi.org/10.32504/hspj.v5i1.311>
- Yuswantina, R., Dyahariesti, Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>