

## Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Lima Besar Penyakit Tertinggi Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram

Willi Wahyu Timur<sup>1</sup>, Nur Anna Chalimah Sa'dyah, Muhammad Khairul Faridli<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Profesi Apoteker Fakultas Farmasi, Universitas Islam Sultan Agung  
Jl. Kaligawe Raya No.Km.4, Terboyo Kulon, Kec. Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah

e-mail corresponding author: [willi\\_wahyu@unissula.ac.id](mailto:willi_wahyu@unissula.ac.id).

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Pasien akan puas jika pelayanan yang diberikan kepadanya sesuai dengan harapannya, dan pasien akan tidak puas jika pelayanan yang diberikannya tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan lima besar penyakit tertinggi pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram dan mengetahui karakteristik subjek responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan desain penelitian *cross-sectional*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 110 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Pada penelitian ini didapatkan hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan yang berjumlah 69 responden (62,7%), berdasarkan usia terbanyak yaitu 56-65 tahun berjumlah 44 responden (40%), berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) berjumlah 49 responden (44,5%). Tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi pelayanan meliputi kehandalan (86%), ketanggapan (81%), jaminan (88%), empati (93%), bukti langsung (88%), dengan rata-rata kelima dimensi (87%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan lima besar penyakit tertinggi pada pelayanan kefarmasian adalah sangat puas.

**Kata kunci:** *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasi, Instalasi Farmasi*

## Level of Satisfaction on Pharmacy Services among Outpatients with the Top Five Diseases at Siti Hajar Islamic Hospital, Mataram

### Abstract

Patient satisfaction is a consumer assessment of the services it provides. The patient will be satisfied if the service provided to him in accordance with his expectations, and the patient will be dissatisfied if the service provided is not in accordance with his expectations. The purpose of this study was to determine the satisfaction level of the five highest disease outpatients in pharmacy services at the Siti Hajar Mataram Islamic Hospital of pharmacy installation and to determine the characteristics of the respondent subjects based on gender, age, and occupation. This research is descriptive in nature with a cross-sectional research design, the sampling technique used was purposive sampling so that a sample of 110 respondents was obtained. The measuring instrument in this study uses a questionnaire that has been declared valid and reliable. In this study, the results of the distribution of respondents based on gender were mostly women, totaling 69 respondents (62.7%), based on the most ages, namely 56-65 years, totaling 44 respondents (40%), based on work, the most were housewives (IRT) 49 respondents (44.5%). The level of patient satisfaction in each dimension of service includes reliability

(86%), responsiveness (81%), assurance (88%), empathy (93%), direct evidence (88%), with an average of the five dimensions (87%) . Based on these data, it can be concluded that the level of outpatient satisfaction for the five highest diseases in pharmaceutical services is very satisfied.

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy Installation*

## **Pendahuluan**

Kepuasan pasien adalah persepsi seseorang, yang dihasilkan dari membandingkan presentasi hasil yang diinginkan dengan presentasi hasil yang diharapkan, yang mempengaruhi perasaan bahagia atau kecewa seseorang. Rumah Sakit berusaha untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan kesehatan untuk memberikan rasa kepuasan kepada pasien (Kawahe *et al.*, 2015). Dalam konteks ini, konsumen yang dimaksud yaitu pasien, pasien sangat puas bila layanan kesehatan yang diterima melebihi harapan, sebaliknya pasien tidak puas bila layanan kesehatan yang diterima tidak memenuhi harapan. (Marginingsih *et al.*, 2020).

Dari data yang didapat dari Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram untuk kunjungan Per-6 bulan terakhir yang termasuk prevalensi lima besar penyakit tertinggi di tahun 2022 yaitu di urutan pertama penyakit Diabetes Melitus dengan jumlah kasus 3606, di urutan kedua penyakit *Low back Pain* (LBP) dengan jumlah kasus 2417, di urutan ketiga penyakit *Generalized Anxiety Disorder* dengan jumlah kasus 1285, di urutan keempat *Gonarthrosis Unspecified* dengan jumlah kasus 1233, dan di urutan kelima *Paranoid Schizophrenia* dengan jumlah kasus 1103 (Instalasi Rekam Medis, 2022).

Kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan apotek di rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di apotek rumah Sakit dapat dilihat dari sisi : *tangible* atau bukti langsung, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan yang terakhir *empathy* atau empati (Yuswantina *et al.*, 2020).

Saat menggunakan jasa apotek rumah sakit, biasanya pasien sering mengeluhkan beberapa hal seperti : resep yang ditebus maupun obat yang diracik membutuhkan waktu lama, dan juga kurang ramahnya petugas apotek. Pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan di apotek maka akan berdampak buruk terhadap kepuasan pasien, sehingga akan menyebabkan penurunan minat pasien dalam berobat kembali, yang berujung pada penurunan citra rumah sakit. (Fadhilah *et al.*, 2020).

Apotek rumah sakit merupakan salah satu unit fungsional di rumah sakit yang menghasilkan sebagian besar pendapatan rumah sakit yaitu lebih dari 50%, karena 90% layanan kesehatan rumah sakit menggunakan penyediaan medis yang dikendalikan bagian farmasi seperti : obat-obatan, alat medis habis pakai, bahan kimia, gas medis. Rumah sakit akan berpotensi terjadinya kerugian terhadap pendapatan jika belum maksimalnya *Pharmacy Coverage*, untuk mencegah hal demikian pengelolaan farmasi yang bermutu dan berkualitas harus diterapkan. (Herjunianto *et al.*, 2014)

Penelitian sebelumnya menurut (Muhammad *et al.*, 2020) disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sekarwangi secara keseluruhan bahwa pasien merasakan puas dengan persentase 74,4%. Penelitian yang berbeda menurut (Fadhilah *et al.*, 2020) yang dilakukan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada terkait tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dinyatakan bahwa pada dimensi daya tanggap atau yang dikenal dengan *responsiveness* menunjukkan hasil kepuasan rendah, hal ini terjadi dikarenakan terbatas jumlah petugas farmasi dan mereka juga harus melayani banyak pasien sehingga mengakibatkan terjadinya antrian yang panjang.

Dalam penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram sebelumnya dijelaskan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien yaitu lamanya proses penebusan resep mulai dari pasien menerima resep hingga menerima obat, dan dijelaskan dari jurnal tersebut waktu penerimaan resep hingga pemberian obat bisa lebih dari 60 menit. Penyebab terjadinya permasalahan tersebut menurut petugas farmasi dikarenakan resep sering masuk secara bersamaan ke dalam sistem komputer instalasi farmasi rumah sakit sehingga membuat lamanya proses penyiapan obat, dan juga sering kali terjadinya kekosongan obat sehingga diperlukan waktu lebih lama dalam menyediakan obat (Atikah *et al.*, 2021). Berdasarkan hal tersebut sehingga peneliti

berniat untuk melakukan penelitian agar diketahui apakah pasien merasa puas pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSI Siti Hajar Mataram atau tidak.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif menggunakan pendekatan *cross sectional*, penelitian deskriptif yang dimaksud adalah deskriptif kuantitatif yaitu hasil yang diperoleh menggunakan ukuran, jumlah, atau frekuensi. Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang menebus resep dokter di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang termasuk dalam lima besar penyakit tertinggi yang menebus resep dokter di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram sesuai kriteria inklusi dengan teknik *purposive sampling*. Terdapat dua kriteria responden yang dijadikan sampel yakni yang pertama kriteria eksklusi yaitu Pasien rawat jalan lima besar penyakit tertinggi yang tidak bersedia menjadi responden. Kemudian yang kedua kriteria inklusi yakni Pasien yang termasuk lima besar penyakit tertinggi (*Diabetes Melitus, Low Back Pain, Gonarthrosis Unspecified, Generalized, Paranoid Schizophrenia*), Pasien melakukan penebusan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram, pasien dengan rentang usia 15 – 65 tahun ke atas.

Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan lima besar penyakit tertinggi pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Data pada variabel penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Data selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

Rumus yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu :

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor perolehan } x}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\% \text{ (Yuliani } et al., 2015)$$

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

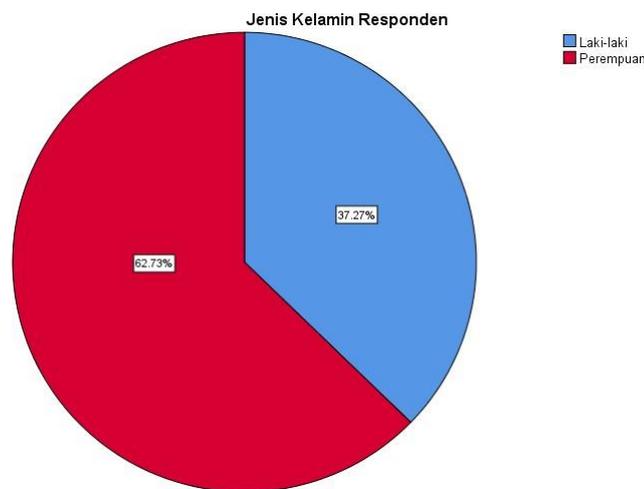
Uji Validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik korelasi Product Moment dengan syarat jika nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel (Rianto *et al.*, 2019). Pada kuesioner tersebut terdiri dari 13 item pertanyaan yang dilakukan uji validitas dengan hasil semua item pertanyaan tersebut valid. Nilai *r* hitung kuesioner berada pada rentang 0,499 – 0,883. Nilai *r* tabel untuk 30 responden dalam penelitian

ini sebesar 0,361. Pada penelitian ini kuesioner telah dikatakan valid dikarenakan nilai  $r$  hitung lebih besar dibanding nilai  $r$  tabel.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang didapat, dengan pengambilan keputusan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Rosita *et al.*, 2021). Nilai *Cronbach's Alpha* kuesioner penelitian ini sebesar 0,891.

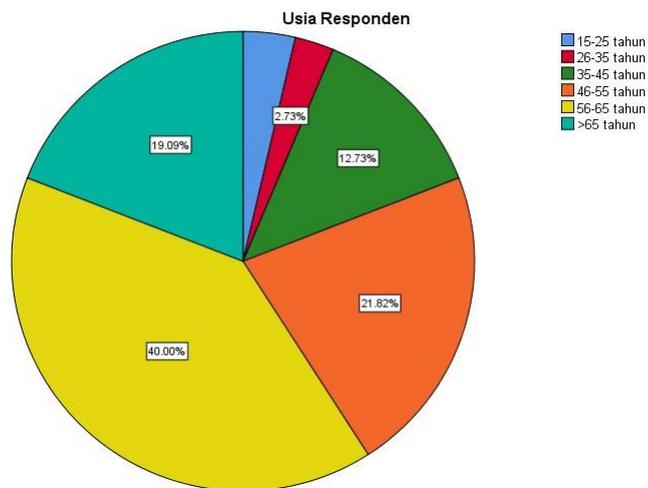
## 2. Karakteristik Responden

Penyajian distribusi responden dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram, yang terdiri atas jenis kelamin, usia, pekerjaan.



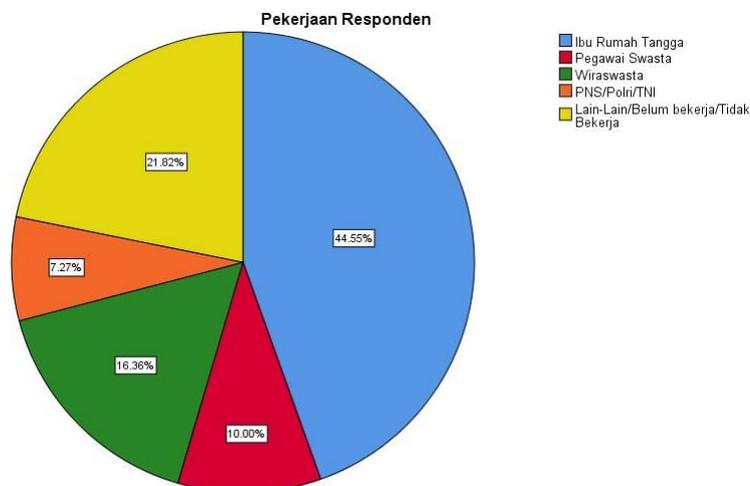
**Gambar 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi RSI Siti Hajar Mataram

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa hasil karakteristik subjek diperoleh hasil tertinggi untuk jenis kelamin perempuan yang berjumlah 69 responden persentase 62,6 % sedangkan untuk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 dengan persentase 62,7 %. Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Mataram pada tahun 2021 yang diterbitkan pada bulan agustus 2022, tercatat jumlah penduduk laki-laki di Kota Mataram berjumlah 215,3 ribu jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 216,7 ribu jiwa. Menurut pendapat (Anggraeni, 2019), perempuan akan lebih memilih berkonsultasi terlebih dahulu kepada petugas farmasi sebelum mengonsumsi obat yang akan digunakannya karena memiliki sifat yang lebih teliti dibandingkan laki-laki. Penelitian yang berbeda dijelaskan perempuan lebih peduli terhadap kesehatannya dibanding laki-laki (Puspasari *et al.*, 2018).



**Gambar 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Usia di Instalasi Farmasi RSI Siti Hajar Mataram

Berdasarkan gambar 2 diperoleh hasil karakteristik subjek hasil tertinggi pada usia 56-65 tahun yang berjumlah 44 orang persentase 40%, dan hasil terendah pada usia 26-35 tahun yang berjumlah 3 orang persentase 2,7%. Menurut pendapat (Windri *et al.*, 2019), Pada usia lansia seseorang akan mengalami beberapa masalah kesehatan diantaranya : adanya masalah tulang, adanya penurunan fungsi jantung, adanya gangguan pada peredaran darah dan sistem pencernaan sehingga seseorang akan lebih cenderung memeriksa kondisi kesehatannya. Penelitian yang berbeda dijelaskan usia yang semakin bertambah maka seseorang akan lebih cepat merasa puas karena semakin rendahnya tingkat harapan seseorang (Meli, 2021).



**Gambar 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSI Siti Hajar Mataram

Berdasarkan Gambar 3 didapatkan hasil bahwa pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) merupakan pekerjaan yang paling banyak pada penelitian ini dengan jumlah 49 orang persentase 44,5%. Pekerjaan ibu rumah tangga yang menjadi mayoritas tersebut

dikarenakan pada usia lanjut seseorang sudah tidak memungkinkan melakukan pekerjaan secara rutin (Zuraida *et al.*, 2014). Menurut pendapat (Maimunah *et al.*, 2022), dibandingkan dengan pekerjaan yang lain, Ibu Rumah Tangga (IRT) memiliki waktu luang lebih banyak, oleh karena itu mereka akan lebih leluasa dalam memeriksa kesehatannya dan menebus obat.

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian

Penelitian ini dilaksanakan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan lima besar penyakit tertinggi pada pelayanan kefarmasian yang diukur berdasarkan elemen : kehandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan, empati petugas, dan bukti nyata.

**Tabel 1. Nilai Kepuasan Dimensi Kehandalan**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%Rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	484	550	88	Sangat puas
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	484	550	88	Sangat puas
3.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang dosis obat	484	550	88	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dirumah	450	550	82	Sangat puas
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	463	550	84	Sangat puas
6.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dipahami	487	550	89	Sangat puas
Jumlah		2852	3300	86	Sangat puas

Kehandalan merupakan handalnya petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian sehingga pasien merasa puas (Yuliani *et al.*, 2015). Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui nilai persentase kepuasan dalam dimensi kehandalan yaitu 86% dikategorikan sangat puas. Kepuasan pasien tersebut menandakan bahwa petugas farmasi di RSI Siti Hajar Mataram memberikan pelayanan dengan baik, dan juga memuaskan.

**Tabel 2 Nilai Kepuasan Dimensi Ketanggapan**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimal	% Rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	471	550	86	Sangat puas
2.	Petugas farmasi melakukan pelayanan penebusan resep untuk obat non racikan tidak lebih dari 30 menit dan untuk obat racikan tidak lebih dari 60 menit	415	550	75	Puas
Jumlah		886	1100	81	Sangat puas

Ketanggapan merupakan inisiatif petugas farmasi dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan juga tanggap sehingga pasien tidak menunggu lama (Handayani, 2016). Menurut tabel 2 diperoleh persentase kepuasan pada dimensi ketanggapan sebesar 81% yang dikategorikan sangat puas. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa petugas farmasi di RSI Siti Hajar Mataram merespons dengan cepat kebutuhan pasien.

**Tabel 3. Nilai Kepuasan Dimensi Jaminan**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimal	% Rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	484	550	88	Sangat Puas
2.	Obat yang diresepkan tersedia di Instalasi Farmasi	486	550	88	Sangat Puas
Jumlah		970	1100	88	Sangat Puas

Jaminan adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan menanamkan kepercayaan kepada pasien (Novega *et al.*, 2022).

Dengan melihat tabel 4.6 diperoleh hasil dengan persentase 88% yang dikategorikan sangat puas berdasarkan skala likert. Berdasarkan dua pertanyaan pada dimensi jaminan tersebut dapat diketahui bahwa petugas kefarmasian di RSI Siti Hajar Mataram memberikan informasi obat kepada pasien yang dilakukan secara teliti, akurat, dan juga terampil, tersedianya obat yang diresepkan oleh dokter di instalasi farmasi.

**Tabel 4. Nilai Kepuasan Dimensi Empati**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimal	%Rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Petugas farmasi memberikan sikap ramah dan sopan kepada semua pasien	515	550	94	Sangat Puas
2.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status social	513	550	93	Sangat Puas
	Jumlah	1028	1100	93	Sangat Puas

Empati adalah ketulusan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien (Manapode *et al.*, 2021). Berdasarkan tabel 4 diperoleh persentase pada dimensi empati sebesar 93% yang terkategori sangat puas, berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa petugas farmasi RSI Siti Hajar Mataram memiliki sifat kepedulian yang tinggi terhadap pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi.

**Tabel 5. Nilai Kepuasan Dimensi bukti langsung**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimal	% Rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Ruang tunggu penebusan resep obat nyaman	485	550	88	Sangat Puas
	Jumlah	485	550	88	Sangat Puas

Dimensi bukti langsung adalah dimensi yang berkaitan dengan keadaan fisik Apotek (Nisa' *et al.*, 2021). Dari tabel 4.8 dapat dilihat nilai kepuasan bukti langsung sebesar 88% yang terkategori sangat puas, berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui keadaan fisik di Instalasi Farmasi RSI Siti Hajar Mataram sudah baik.

**Tabel 6. Persentase Kepuasan Seluruh Dimensi**

No	Dimensi	Hasil
1	Kehandalan	86%
2	Ketanggapan	81%
3	Jaminan	88%
4	Empati	93%

5	Bukti Langsung	88%
	Rata-rata	87%

Berdasarkan tabel 6 secara keseluruhan nilai persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu sebesar 87% yang masuk ke dalam kategori sangat puas dilihat dari interval skala likert.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram didapat kesimpulan :

1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi diantaranya: dimensi kehandalan (86%), ketanggapan (81%), jaminan (88%), empati (93%), bukti langsung (88%). Persentase rata-rata kelima dimensi yaitu 87%, sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram tergolong sangat puas.
2. Karakteristik subjek terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan (62,7%), berdasarkan usia yang terbanyak yaitu 56-65 tahun (40%), berdasarkan pekerjaan yang terbanyak yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) (44,5%)

### Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada pihak Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram, khususnya pada Instalasi Farmasi, yang telah mengizinkan kami untuk melakukan penelitian.

### Daftar Pustaka

- Anggraeni, R. N. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan The*.
- Atikah, N., Parhatiwi, S. N., Pertiwi, A. D., & Utami, E. F. (2021). *Identification of waste : DOWNTIME in the outpatient prescription services at the pharmacy installation of Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram Identifikasi waste : DOWNTIME pada pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi*
- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.103>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Herjunianto, Wardhani, V., & Prihastuty, J. (2014). *Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Factors Affecting Pharmaceutical Service Coverage in Hospital ' s Outpatient Units*. 28(1), 8–14.
- Instalasi Rekam Medis. (2022). *Data Penyakit Pasien Rawat Jalan*. RSI Siti Hajar Mataram

- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 261–269. <https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10215>
- Maimunah, S., Utami, F. E., Dianti, M. R., & Inayatillah, F. R. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang*. 7(1). <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Manapode, M., Tamba'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117. <https://doi.org/10.55724/jbiofartrop.v4i1.317>
- Marginingsih, R., Susilowati, I. H., & Widiyanti, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 185–199. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8029>
- Meli, M. T. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keframasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang*.
- Muhammad, D., Almasyhur, & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Novega, Darmawansyah, & Akbar, H. (2022). *Gorontalo*. 5(2), 132–137.
- Puspasari, H., Harida, S., & Fitriyani, D. (2018). *Tingkat Pengetahuan Tentang “ DAGUSIBU ” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017 The “ DAGUSIBU ” Knowledge About Antibiotic Drugs In Society Sungai Awan Kiri Village Muarapawan Districts*. 3(1), 11–18.
- Rianto, L., Al'Qarana, G., & Sabrina, A. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 1(3), 210–224. <https://doi.org/10.33759/jrki.v1i3.52>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *Jurnal Fokus*, 4(4), 279–284.
- Windri, T. M., Kinasih, A., & Sanubari, T. P. E. (2019). *PENGARUH AKTIVITAS FISIK DENGAN KUALITAS HIDUP LANSIA HIPERTENSI DI PANTI WREDHA MARIA SUDARSIH AMBARAWA*. 3(11), 1444–1451.
- Yuliani, N. N., Sambara, J., & Hermanus, I. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat

---

Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSI Di Kota Kupang Tahun 2015. *Journal*, 394–404.

Yuswantina, R., Dyahariesti, 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), 59–67. <https://doi.org/10.35473/ijpnp.v3i2.665>

Zuraida, S., Dewi, A. P., & Indriati, G. (2014). *Deskripsi gaya hidup lansia yang tinggal bersama keluarga dan di pstw khusnul khotimah. 2011*, 1–9.