

---

---

## KEPUASAN PASIEN LANSIA RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RS OTAK DR. Drs. M. HATTA BUKITTINGGI

**Sri Hayulita<sup>1)</sup>, Abdi Setia Putra<sup>2)</sup>, Vivi Nurhalizah<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Keperawatan FIK UM. Natsir Yarsi Bukittinggi

<sup>1</sup>email: [srihayulita@gmail.com](mailto:srihayulita@gmail.com)

<sup>2</sup>email: [abdisetia@gmail.com](mailto:abdisetia@gmail.com)

<sup>3</sup>email: [vivinurhaliza@gmail.com](mailto:vivinurhaliza@gmail.com)

### **Abstract**

*Patient satisfaction is the most important part in the process of improving the quality of service in hospitals, one of which is in pharmaceutical installations. The level of patient satisfaction is influenced by the quality of service provided by the Hospital, if the resulting patient satisfaction is good, it means that the services provided by the Hospital Pharmacy Installation are also good. The purpose of this study is to determine the picture of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmaceutical Installation of DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Brain Hospital in 2022. This research method is descriptive quantitative. The population in this study was all patients in pharmaceutical installations, sampling using accidental sampling techniques with a sample size of 96 people. This research was conducted from August 29 to September 17, 2022. The level of patient satisfaction showed satisfaction from several dimensions, namely in dimensions, reliability (88.5%), assurance (59.4%), empathy (100%), and patients expressed dissatisfaction in tangible dimensions (85.4%) and responsiveness (64.6%). Conclusion of patient satisfaction level 74 respondents expressed satisfaction (77.1%). Pharmaceutical Installation patient satisfaction indicators can be applied by improving service and facility management in pharmaceutical installations so that satisfaction can always be realized.*

**Keywords:** *pharmaceutical services, patient satisfaction, hospital*

### **Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam proses meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit salah satunya di Instalasi farmasi. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga baik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi tahun 2022. Metode Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di instalasi farmasi, pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan besaran sampel sebanyak 96 orang. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 29 Agustus sampai 17 september 2022. Hasil Penelitian Tingkat kepuasan pasien menunjukkan puas dari beberapa dimensi yaitu pada dimensi, *reliability* (88,5%), *assurance* (59,4%), *emphaty* (100%), dan pasien menyatakan tidak puas pada dimensi *tangible* (85,4%) dan *responsiveness* (64,6%). Kesimpulan tingkat kepuasan pasien 74 responden menyatakan puas (77,1%). Indikator kepuasan pasien Instalasi Farmasi dapat diterapkan dengan meningkatkan manajemen pelayanan dan fasilitas di instalasi farmasi sehingga kepuasan selalu dapat terwujud.

**Kata Kunci:** *pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, rumah sakit*

## 1. PENDAHULUAN

Menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit dilakukan oleh berbagai profesi tenaga kesehatan. Profesi yang terlibat dalam pelayanan kesehatan terdiri dari tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, tenaga keterapi fisik, tenaga keteknisian medis dan teknik biomedika (UU Nomor 36 Tahun 2014).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan dari berbagai jenis profesi kesehatan yang berkolaborasi untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien (Prayetni et al., 2018). Menurut Dr. Khanchit Limpakarnjanarat, *Interprofesional Collaborative Practice* (ICP) atau kolaborasi antar profesi dibutuhkan untuk mempersiapkan para tenaga kesehatan untuk menjadi bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Maulana, 2014).

Hermawati dalam Saragih (2021) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan adalah layanan pasien tanpa menginap di Rumah Sakit yang di diagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan rawat jalan yang diberikan kepada pasien yaitu dimulai dari pendaftaran pasien, lalu diarahkan ke poliklinik yang dituju, setelah pasien mendapatkan pemeriksaan dari dokter, maka terdapat beberapa kemungkinan yang akan terjadi diantaranya, pasien boleh pulang tanpa rawat jalan, pasien dirujuk ke rumah sakit lain, atau pasien harus dirawat agar kondisinya dapat di observasi dan dalam pengawasan langsung oleh perawat dan dokter. Setelah pasien diizinkan pulang maka pasien harus menebus resep obat yang telah diberikan oleh dokter di apotek.

Pelayanan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan

terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2016). Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (patient safety) sehingga kualitas hidup pasien (quality of life) terjamin (Permenkes, 2016).

Kegiatan farmasi klinik terpusat kepada pasien, bekerja sama dan berkolaborasi antar profesi dengan dokter dan perawat dalam tim pelayanan kesehatan. Kolaborasi antar farmasi dengan tenaga kesehatan dalam kegiatan farmasi klinik memiliki manfaat terutama dalam mengurangi kesalahan dan efek samping pengobatan, mengurangi biaya pengobatan dan utility pelayanan kesehatan serta peresepan yang benar (Gillespie, 2012).

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drugoriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceuticalcare*) (Harijanto, 2018).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Supartiningsih, 2021). Kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu. (Novaryatiin et al., 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 definisi Lanjut usia adalah seseorang yang

telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Penuaan adalah proses yang terjadi terus menerus yang akan menyebabkan perubahan anatomic, fisiologis, dan biokimia pada tubuh sehingga akan mempengaruhi fungsi dan kemampuan tubuh secara keseluruhan (Ekasari et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *Non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yakni pengambilan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, namun orang yang kebetulan tersebut harus memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Agustus sampai 17 september 2022.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	33,3
Perempuan	64	66,7
Pendidikan		
SD/ Sederajat	15	15,6
SMP/ Sederajat	31	32,3
SMA/ Sederajat	39	40,6
Perguruan Tinggi	11	11,5

Karakteristik	f	%
Pekerjaan		
IRT/Tidak bekerja	28	29,2
Buruh/ tani	54	56,3
Wiraswasta	8	8,3
Pensiunan PNS	6	6,3

f= Frekuensi, % = Persen

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat 64 orang (66,7%) responden merupakan lansia perempuan, sedangkan dari segi tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 39 orang (40,6%) dan dari segi pekerjaan ditemukan sebanyak 54 orang (56,3%) responden adalah lansia yang berprofesi sebagai buruh/ petani

### 3.2 Analisa Univariat

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

Kepuasan	f	%
Tidak Puas	22	22,9
Puas	74	77,1

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat 74 orang (77,1%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Mutu *Tangibles* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

Tangibles	f	%
Tidak Puas	82	85,4
Puas	14	14,6

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat 82 orang (85,4%) responden

menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *tangibles* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Mutu Reliability di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

<i>Reliability</i>	f	%
Tidak Puas	11	11,5
Puas	85	88,5

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat 85 orang (88,5%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Mutu Responsiveness di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

<i>Responsiveness</i>	f	%
Tidak Puas	62	64,6
Puas	34	35,4

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat 62 orang (64,6%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *responsiveness* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Mutu Assurance di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 (n=96)**

<i>Assurance</i>	f	%
Tidak Puas	39	40,6
Puas	57	59,4

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 96

orang responden, terdapat 57 orang (59,4%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *assurance* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Mutu Empathy di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi tahun 2022 (N=96)**

<i>Empathy</i>	f	%
Tidak Puas	0	0
Puas	96	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, secara keseluruhan (100%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *empathy* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

## PEMBAHASAN

### A. Kepuasan Pasien Lansia terhadap Pelayanan Kefarmasian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat sebagian besarnya yaitu sebanyak 74 orang (77,1%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Feneranda, dkk (2021) gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemic covid-19. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mayoritas (83%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### B. Tangibles

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat sebagian besarnya yaitu sebanyak 82 orang (85,4%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *tangibles* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Juliawati, dkk (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi mutu *tangible* di instalasi farmasi termasuk kategori tidak memuaskan dengan rata-rata IKJ per dimensi -0.104.

#### C. Reliability

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat sebagian besarnya yaitu sebanyak 85 orang (88,5%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Novaryatiin, dkk (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 65,6% responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dimensi mutu *reliability* di RSUD Dr. Murjani Sampit.

#### D. Responsiveness

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat lebih dari sebagiannya yaitu sebanyak 62 orang (64,6%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *responsiveness* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Feneranda, dkk (2021) gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemic covid-19. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mayoritas (84%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *responsiveness*.

#### E. Assurance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, terdapat lebih dari sebagiannya yaitu sebanyak 57 orang (59,4%) responden

menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *assurance* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Juliawati, dkk (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi mutu *assurance* di instalasi farmasi termasuk kategori sangat memuaskan.

#### F. Empathy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden, secara keseluruhan (100%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *empathy* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

*Emphaty* (empati) adalah kemampuan petugas membina hubungan, perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami kebutuhan pasien (Prihartini, 2020).

### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran kepuasan pasien lansia rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa : 77,1% responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi, dengan rincian 85,4% tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *tangibles*, 88,5% puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *reliability*, 64,6% tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *responsiveness*, 59,4% puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *assurance* dan 100% responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi mutu *empathy* di Instalasi Farmasi RS Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi,

## 5. REFERENSI

- Akhmad, A. D., Dirga, K. S. M., Adlian, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarami. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), 86–98. ejurnalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8, 205031212092265. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>.
- Aziz, M. M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M. Z., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient satisfaction with community pharmacies services: A cross-sectional survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal 2(2), 1–11.
- Ekasari, M. F., Riasmini, N. M., & Hartini, T. (2018). Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia Konsep dan Berbagai Intervensi. Wineka Media.
- Fatmah, & Astikawati, R. (2010). *Gizi Usia Lanjut*. Erlangga.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABD>.
- Ghozali, I. (2005). *Applikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama)*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>.
- Hartinah, S., Pranata, L., & Koerniawan, D. (2019). Efektivitas Range of Motion (Rom) Aktif Terhadap Kekuatan Otot Ekstremitas Atas Dan Ekstremitas Bawah Pada Lansia. *Publikasi Penelitian Terapan Dan Kebijakan*, 2(2), 113–121. <https://doi.org/10.46774/pptk.v2i2.87>
- Irene, D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika.
- Juliauwati, N. W. M., Citrainingtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, 8(3), 639. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>.
- Kepmenkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (pp. 61–64).
- Kepmenkes RI. (2006). *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 279/MENKES/SK/IV/2006 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN UPAYA KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS*.
- Kotler, P. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Alih Bahasa: A.B. Susanto. Jilid 1 dan 2. Erlangga.
- Kusumah, W., dan Dwitagama, D. (2011). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. PT.Indeks.
- Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University.
- Mandagi, S. S. (2021). *GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN IGD DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINI KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2021*.
- Maulana, A. (2014). *Kolaborasi Profesi*

- Kesehatan Kunci Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan di Indonesia. Universitas Padjadjaran.  
<https://www.unpad.ac.id/2014/06/kolab-orasi-profesi-kesehatan-kunci-peningkatan-kualitas-layanan-kesehatan-di-indonesia/>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metododologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D dan Aliyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan* (edisi 3). Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Permenkes, 2014. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Prayetni, P., Riasmini, N. M., Palestin, B., & Prabowo, T. (2018). Efektivitas Model Praktik Kolaborasi Interprofesional (PKIP) Tenaga Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Rumah. *Jkep*, 3(1), 24–37. <https://doi.org/10.32668/jkep.v3i1.198>.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>.
- RSO DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi. (2019). *Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi*.
- Saragih, S. B. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud. *Thesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat S2 Universitas Sumatera Utara*, 23.
- Satibi, Rokhman, M.R., & Aditama, H. (2015). *Manajemen Apotek*. Gadjah Mada University Press.
- Satrianegara, M.; Fais dan Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika.
- Setya Enti Rikomah, M.Farm., A. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Deepublish.
- Sholihah, A. I. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan kefarmasian di RSU. Dr. Moedjito Dwidjosiswoyo Kabupaten Jombang (pp. 1–9). <https://doi.org/10.32668/jkep.v3i1.198>.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Supartiningsih, H. (2021). *Hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak provinsi aceh*. 3(1).
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., & Indyati, R. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan

Rsud Gunung Jati Kota Cirebon. *Medical Sains. Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 4(1), 67–72.  
<https://doi.org/10.37874/ms.v4i1.69>.

Ulrika Gillespie, Claes Mörlin, Margareta Hammarlund-Udenaes, M. H. (2012). Percived value ofward-based pharmacists from the perpective of phycician and nurses. *Int J Clin Pharm.*

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.*

Undang-undang nomor 44 tahun 2009. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.

In *American Journal of Research Communication*. <http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview%20of%20ArcHydro%20terrain%20processing%20workflows.pdf> <https://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003>

UU Nomor 36 Tahun 2014. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. In *Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia* (pp. 4–37).

Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26–32. <https://doi.org/10.33006/jikes.v5i1.217>.

Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>.

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan

Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468>.