

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSAU LANUD SULAIMAN BANDUNG

Amelia Siti Nurhidayah, Rida Emelia
Politeknik Piksi Ganessa, Indonesia^{1,2}
asnurhidayah@piksi.ac.id¹, emeliarida1310@gmail.com²

Received: 08-08-2021
Revised : 12-01-2022
Accepted: 18-01-2022

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan medis menuntut terselenggaranya pelayanan yang bermutu di bidang kesehatan. Layanan luar biasa terbukti dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian dari seseorang antar kinerja pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika pasien sering merasa tidak puas maka mutu pelayanan harus di tingkatkan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Dan mengetahui hubungan anatara karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah metode analitik untuk mencari hubungan antara variabel, Dengan menggunakan metode potong lintang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan resep BPJS rawat jalan yang masuk. Sampel yang dipakai sebanyak 93 responden.

Hasil: Dari penelitian ini didapatkan hasil presentase responden merasa sangat puas pada dimensi kehandalan dengan presentase sebanyak 89,7%, responden merasa sangat puas pada dimensi ketanggapan dengan presentase sebanyak 88,3%, responden merasa sangat puas pada dimensi empati dengan presentase sebanyak 88,8%, responden merasa puas pada dimensi berwujud dengan presentase 81,6%, dan pada dimensi jaminan responden merasa sangat puas dengan presentase 88,6%. Pada karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pekerjaan dan edukasi) didapatkan p-value > 0,05 yang menunjukkan tidak ada keterkaitan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan: Secara keseluruhan kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan standar pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung pada semua dimensi mendapatkan kategori sangat puas dengan keseluruhan persentase 87,4%. Tidak ada keterkaitan yang bermakna antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: tingkat kepuasan pasien; pelayanan kefarmasian; karakteristik pasien.

Abstract

Background: Medical services require the implementation of quality services in the health sector. Outstanding service is evident from the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is an assessment of a person's perceived and expected service performance. If patients often feel dissatisfied, the quality of service must be improved.

Objective: This study aims to evaluate the satisfaction level of outpatient BPJS patients with pharmaceutical services. And knowing the relationship between the characteristics of the respondents to the level of patient satisfaction

Method: The research method used is an analytical method to find the relationship between variables, by using a cross-sectional method. Data collection techniques used questionnaires and outpatient BPJS prescriptions. The sample used was 93 respondents.

Results: From this study, the percentage of respondents felt very satisfied with the reliability dimension with a percentage of 89.7%, respondents felt very satisfied with the responsiveness dimension with a percentage of 88.3%, respondents felt very satisfied with the empathy dimension with a percentage of 88, 8%, respondents were satisfied with the tangible dimension with a percentage of 81.6%, and on the guarantee dimension the respondents were very satisfied with the percentage of 88.6%. The patient characteristics (gender, age, occupation and education) obtained p-value > 0.05 which indicates there is no relationship between the characteristics and the level of patient satisfaction.

Conclusion: Overall satisfaction of outpatient BPJS patients with pharmaceutical service standards at the Sulaiman Airport General Hospital Bandung on all dimensions was in the very satisfied category with an overall percentage of 87.4%. There is no significant relationship between the characteristics of the respondents with the level of patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction level; pharmaceutical services; patient characteristics.

*Correspondent: Amelia Siti Nurhidayah
Email: asnurhidayah@piksi.ac.id



PENDAHULUAN

Menurut (Presiden Republik [Indonesia](#), 2009) mengenai tugas kefarmasian, menyebutkan bahwa standar kefarmasian adalah pedoman pelaksanaan pekerjaan kefarmasian di fasilitas produksi, distribusi atau distribusi dan di bidang pelayanan kefarmasian. Permenkes Nomor 72 Pasal 1 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian menyebutkan Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang sehubungan dengan ketersediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien ([Permenkes](#), 2016).

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Menurut (KeMenKes, 2004) tentang standar pelayanan apoteker rumah sakit menyatakan bahwa sebagian besar rumah sakit di Indonesia saat ini belum melaksanakan aktivitas kefarmasian seperti yang diinginkan, mengingat banyak masalah seperti keterbatasan kompetensi apoteker, keterbatasan pengetahuan manajemen rumah sakit, dan keterbatasan pengetahuan semua pihak yang terkait dengan pelayanan kefarmasian rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian rumah sakit bersifat tradisional, berorientasi pada produk, dan terbatas pada suplai dan distribusi (Kepmenkes, 2004).

Kepuasan merupakan salah satu unsur penting dari pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien tidak terlepas dari mutu pelayanan kesehatan (Novaryatiin, Ardiany, & Aliyah, 2018). Jika ingin untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan penilaian kepuasan pasien. Kualitas layanan memiliki lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien, yang disebut serQual. Lima dimensi termasuk daya tanggap, keandalan, keamanan, empati, dan bukti langsung (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Penelitian tingkat kepuasan di setiap rumah sakit dibutuhkan guna menjangkau data bagaimana kepuasan pasien, sehingga rumah sakit dapat memanfaatkan hasil kajian guna menilai keterbutuhan dan keinginan pasien dalam memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Muhammad, Almasyhuri, & Setiani, 2020).

Sebagaimana uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung serta mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Kajian ini adalah kajian kuantitatif, dengan memakai metode analitik dengan pendekatan cross sectional (Levin, 2006). Populasi dalam kajian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung pada bulan April-Juni 2021 sebanyak 1300 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin sehingga mendapat hasil sebanyak 93 sampel.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien BPJS Rawat Jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSAU Lanud Sulaiman Bandung yang bersedia menjadi responden, dengan usia >17 dan <60 tahun. Sedangkan kriteria eksklusinya yaitu pasien yang memenuhi kuesioner tidak sempurna dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Teknik analisis data yang dipakai adalah (1) Uji validitas, yang dipakai guna mengukur valid tidaknya suatu angket. Uji validitas menyatakan valid atau tidak valid berdasarkan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Deklarasi valid jika r hitung > r tabel, tidak valid jika r hitung < r tabel (Arikunto, 2009). (2) Uji Reabilitas, digunakan untuk mengetahui konsistensi instrument sebagai alat ukur. Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat (Muhidin & Abdurahman, 2017). Uji Reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*. (3) Analisis data univariat, merupakan analisis yang digunakan pada satu variabel dengan tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi karakteristik dari variabel tersebut. Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah metode pengujian statistik univariat digunakan pada perangkat komputer untuk mendapatkan distribusi frekuensi menggunakan teknik skala Likert. (4)

Analisis data bivariat, merupakan analisis guna mengetahui keterkaitan antara dua variabel. Pada kajian ini analisis bivariat digunakan untuk mengkomparasikan keterkaitan antara tingkat kepuasan terhadap karakteristik pasien yang sedang menebus obat di RSAU Lanud Sulaiman Bandung dengan memakai uji chi square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil uji validitas pada setiap instrument memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r tabel 0,2039. Nilai r tabel dapat diketahui sebagaimana jumlah sampel yaitu $df = n-2$ ($df = 93-2 = 91$). Sehingga semua instrument yang dipakai dalam kuesioner adalah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada dimensi kehandalan 0,838, pada dimensi ketanggapan 0,752, pada dimensi empati 0,730, pada dimensi bukti fisik 0,899, dan pada dimensi jaminan 0,861. Sesuai hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,6, sehingga bisa disebutkan bahwa semua pertanyaan ini dapat diandalkan dan layak untuk pengujian hipotesis.

Tabel 1. Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Responden		
	n	%	
Jenis kelamin	Laki-laki	43	46
	Perempuan	50	54
Umur	17-25	25	26,9
	26-35	34	36,6
	36-45	23	24,7
	46-55	8	8,6
	56-60	3	3,2
Pekerjaan	TNI	15	16,2
	Pegawai Swasta	26	28
	PNS	10	10,7
	Lain-lain	42	45,1
Pendidikan	SD	6	6,4
	SMP	13	14
	SMK/SMA	46	49,5
	Sarjana/Diploma	28	30,1

Sumber referensi data tabel: data diolah, 2021

Mengenai tabel 1 di atas diketahui bahwa dari 93 responden yang bergenre kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 50 responden atau 54%, dengan usia rata-rata 26-35 tahun yang mempunyai persentase tinggi yaitu sebesar (37,7%), untuk pekerjaan responden yang mempunyai persentase terbesar adalah pekerjaan lain-lain yaitu sebesar (45,1 %). Dan untuk Pendidikan responden yang mempunyai persentase terbesar adalah pendidikan SMK/SMA yaitu sebesar 48,3%.

Tabel 2. Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Karakteristik pasien	Kepuasan terhadap standar pelayanan kefarmasian		
	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Nilai P
Jenis kelamin			
Laki-laki	90,7	9,3	0,547
Perempuan	94	6	
Umur			
17-25 tahun	96	4	
26-35 tahun	94,1	5,9	

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung

36-45 tahun	82,6	17,4	0,321
46-55 tahun	100	0	
56-60 tahun	100	0	
Pekerjaan			
TNI	100	0	
Pegawai Swasta	92,3	7,7	0,363
PNS	100	0	
Lain-lain	88	12	
Pendidikan			
SD	100	0	
SMP	76,9	23,1	0,128
SMK/SMA	95,6	4,4	
Diploma/Sarjana	92,8	7,2	

Sumber referensi data tabel: data diolah, 2021

Berdasarkan dari tabel 2 di atas di peroleh data bahwa tidak ada keterkaitan antara jenis kelamin dan kepuasan karena nilai yang diperoleh signifikan $p > 0,05$ yaitu 0,54. Pada karakteristik umur diperoleh data tidak terdapat keterkaitan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien karena $p > 0,05$ yaitu 0,321. Pada karakteristik pekerjaan diperoleh data ada keterkaitan antara pekerjaan dan kepuasan pasien karena nilai yang diperoleh signifikan $p > 0,05$ yaitu 0,363. Dan pada karakteristik pendidikan tidak terdapat keterkaitan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan karena nilai signifikan yang diperoleh $p > 0,05$ yaitu 0,128.

Evaluasi Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Dimensi	Kepuasan terhadap	Persentase (%)	Kriteria
Kehandalan	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	92,4	Sangat puas
	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang fungsi obat yang diberikan	89,5	Sangat puas
	Petugas apoteker menjelaskan mengenai dosis obat yang harus dikonsumsi	88,1	Sangat puas
	Konsistensi Pelabelan dan Pelabelan Obat dengan Petunjuk Apoteker	88,7	Sangat puas
RATA-RATA		89,7	Sangat puas
Ketanggapan	Obat diberikan tidak terlambat oleh petugas farmasi	86,5	Sangat puas
	Prosedur pemaparan informasi jelas dan mudah difahami	89,5	Sangat puas
	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani resep	88,9	Sangat puas
	RATA-RATA		88,3
Empati	Apoteker ramah dan sopan kepada pasien	88,9	Sangat puas
	Apoteker melayani pasien tanpa memandang status sosial	87,3	Sangat puas
	Apoteker melayani pasien dalam antrian	90,3	Sangat puas
	RATA-RATA		88,8
	Tempat duduk di ruang tunggu memadai	77,9	Puas

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Bukti Fisik	Luas ruang tunggu memadai	80,1	Sangat puas
	Ruang tunggu bersih dan rapih	84,6	Sangat puas
	Letak instalasi farmasi dekat dengan poli	83,8	Sangat puas
RATA-RATA		81,6	Sangat puas
Jaminan	Pasien menerima obat dalam kondisi baik	90,5	Sangat puas
	Semua obat yang termasuk dalam resep tersedia di apotek rumah sakit	86,5	Sangat puas
	Biaya/harga obat dapat di jangkau oleh pasien	88,7	Sangat puas
	Obat yang diterima pasien diberi label	89,2	Sangat puas
	Petugas memastikan kebenaran penerima obat	90,8	Sangat puas
	Petugas farmasi mengkonfirmasi kejelasan informasi yang diberikan	87,9	Sangat puas
	RATA-RATA		88,6

Sumber refrensi data tabel: data diolah, 2021

Berdasarkan dari hasil data tabel 3 di atas diketahui bahwa, pada dimensi kehandalan didapatkan persentase rata-rata sebanyak 89,7%, dengan klasifikasi sangat puas. Pada dimensi ketanggapan ditemukan dimensi empati didapatkan persentase rata-rata sebanyak 88,8% dengan klasifikasi sangat puas. Pada dimensi bukti fisik didapatkan persentase rata-rata sebanyak 81,6% dengan klasifikasi sangat puas dan pada dimensi terakhir yaitu jaminan didapatkan persentase rata-rata sebanyak 88,6% dengan klasifikasi sangat puas. Pada semua dimensi pelayanan didapatkan hasil sangat puas, hal ini menandakan bahwa pasien sangat puas dengan semua pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor

Kategori	Nilai
Sangat puas	80%-100%
Puas	60%-79,9%
Cukup puas	40%-59,9%
Tidak puas	20%-39,9%
Sangat tidak puas	0%-19,9%

Berdasarkan tabel 4 sSkala likert di atas adalah skala dalam jenis data penelitian yang selalu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang menjadi subjek penelitian (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan hasil keseluruhan secara rata-rata pada penelitian evaluasi kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS rawat jalan di RSAU Lanud Sulaiman Bandung dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Rata-Rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Dimensi	Persentase skor (%)	Keputusan
Kehandalan (<i>Reability</i>)	89,7	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	88,3	Sangat puas
Empati (<i>Empaty</i>)	88,8	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	81,6	Sangat puas

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Jaminan (<i>Assurance</i>)	88,6	Sangat puas
Rata-Rata	87,4	Sangat puas

Sumber referensi data tabel: data diolah, 2021

Sebagaimana tabel 5 di atas, kepuasan keseluruhan pasien BPJS rawat jalan dengan pasien BPJS di Rumah Sakit Bandara Suleiman Bandung dievaluasi. Dalam skala Likert, rata-rata proporsi pasien yang sangat puas dengan pelayanan kefarmasian adalah 87,4%..

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian di atas pada dimensi kehandalan mendapatkan skor persentase paling tinggi di banding berbagai dimensi, hasil kajian ini sejalan dengan kajian yang dilakukan (Nisa, 2021) di Apotek Ganesha Farma didapatkan hasil kepuasan pada dimensi reliabilitas 70,8% (puas), responsiveness 68,8% (puas), assurance 69% (puas), caring 69,8% (puas) dan bukti fisik 69,4% (puas). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan pada dimensi kehandalan telah sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan (Republik Indonesia, 2016) terkait standar pelayanan kefarmasian rumah sakit mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian rumah sakit harus menjamin ketersediaan dan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang baik.

Pada dimensi bukti fisik seringkali mendapat hasil rendah karena rata-rata fasilitas fisik di setiap rumah sakit belum memenuhi keinginan pasien. Dari penelitian yang dilakukan (Prihartini, Yuniar, Susyanty, & Raharni, 2020) dijelaskan bahwa Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia mengkaji kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan medis dengan studi komparatif potong lintang yang menggunakan responden sebanyak 395 berada di rumah sakit dan 416 di puskesmas. Perolehan hasil skor kepuasan pasien pelayanan kefarmasian tertinggi pada dimensi keandalan, sedangkan skor terendah pada dimensi fisik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Obat Rumah Sakit, sebaiknya fasilitas obat rumah sakit memiliki fasilitas ruang yang cukup dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan analisis bivariat nilai semua p-value > 0,05. Hasil kajian ini mendukung hasil kajian sebelumnya dari (Hidayati, Suryawati, & Sriatmi, 2014), bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil kajian yang dilakukan (Basri, 2020), bahwa tidak memiliki keterkaitan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil kajian (Anjaryani, 2009), bahwa tidak ditemukan pengaruh antara umur dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitaian (Kurniawan & Intiasari, 2012), tidak ada keterkaitan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian (Rizal & Jalpi, 2018), tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap standar pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung pada semua dimensi mendapatkan kategori sangat puas dengan keseluruhan persentase 87,4%. Banyaknya pasien yang merasa sangat puas mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung sangat baik. Walau Ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan kepada pasien, namun tetap tidak terlalu penting, secara keseluruhan pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung

Jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan dan karakteristik lainnya tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSAU Lanud Sulaiman Bandung.

BIBLIOGRAFI

- Anjaryani, Wike Diah. (2009). [Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang](#). Universitas Diponegoro.
- Basri, Ida Faridah¹Yati Afiyanti²M Hasan. (2020). [Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020](#). <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Hidayati, Aulia Nur, Suryawati, Chriswardani, & Sriatmi, Ayun. (2014). [Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center \(SEC\) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang](#). *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14.
- Indonesia, Presiden Republik. (2009). [Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian](#).
- Indonesia, Republik. (2016). [Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit](#). Menteri Kesehatan. Jakarta.
- KeMenKes, R. I. (2004). [Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek](#). Jakarta.
- Kepmenkes, R. I. (2004). [Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit](#).
- Kurniawan, Arif, & Intiasari, Arih Diyaning. (2012). [Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas](#). *Kesmas Indonesia*, 5(2), 169–179.
- Levin, Kate Ann. (2006). [Study design III: Cross-sectional studies](#). *Evidence-Based Dentistry*, 7(1), 24–25. <https://doi.org/10.1038/sj.ebd.6400375>
- Muhammad, Diki, Almasyhuri, Almasyhuri, & Setiani, Lusi Agus. (2020). [Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi](#). *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/ JIITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Nisa, Zahrotun. (2021). [Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Ganessa Farma Kabupaten Lamongan](#). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Novaryatiin, Susi, Ardhany, Syahrída Dian, & Aliyah, Siti. (2018). [Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit](#). *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di RSAU Lanud Sulaiman Bandung*

- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, L. (1988). [SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality](#). 1988, 64(1), 12–40.
- Permenkes, R. I. (2016). [Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups \(INA-CBG\) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional](#). Jakarta, Indonesia.
- Prihartini, Nita, Yuniar, Yuyun, Susyanty, Andi Leny, & Raharni, Raharni. (2020). [Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia](#). *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rizal, Achmad, & Jalpi, Agus. (2018). [Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin](#). *AL ULUM JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI*, 4(1), 1–6. <http://dx.doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Sugiyono. (2014). [Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D](#) (12th, Cetaka ed.). Bandung: CV Alfabeta.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).