



# PENGARUH IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DADI

Mansyur M<sup>1</sup>, Besse Yuliana<sup>2</sup>, Rifa'atul Mahmudah<sup>3</sup>, Asnah Marzuki<sup>4</sup>

Magister Farmasi, Program Pascasarjana, Universitas Megarezky, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email Korespondensi: [mansyurmanja@gmail.com](mailto:mansyurmanja@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



## Kata kunci:

Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

## Abstrak

Kemenkes RI menyatakan kualitas pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI. Jenis penelitian ini menggunakan survei analitik deskriptif dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar Tahun 2023 dengan rata-rata pasien yaitu sebanyak 322 orang pasien kunjungan pengambilan sampel dengan metode Accidental sampling sedangkan sampel berjumlah 76 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji chi-square diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati  $p = 0,001$ , artinya ada pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel Kehandalan dengan nilai OR 83.966. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel Kehandalan bernilai lebih dominan, artinya variabel Kehandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar. Bagi petugas Instalasi Farmasi diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan agar dapat menambah wawasan dan kompetensi dengan mengikuti pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal.

## Keywords:

Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

## Abstrack

The Indonesian Ministry of Health states that the quality of health services is everything that includes performance that shows the level of perfection of health services on Patient Satisfaction at the DADI Regional Special Hospital. The purpose of this study was to analyze the Effect of Pharmaceutical Services on Patient Satisfaction at the DADI Regional Special Hospital. This type of research uses a descriptive analytical survey with a cross-sectional design. The population in this study were all patients who took medicine at the Pharmacy Installation of the DADI Regional Special Hospital Makassar in 2023 with an average of 322 patients, sampling visits using the Accidental sampling method while the sample numbered 76 people. Data analysis was carried out using univariate, bivariate and multivariate analysis. Based on the results of the study with the chi-square test, it is known that patient satisfaction affects Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy  $p = 0.001$ , meaning that there is an influence of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on patient satisfaction. From the results of the multivariate analysis, it is known that the most influential variable in this study is the Reliability variable with an OR value of 83,966. The conclusion in this study is that the Reliability variable has a more dominant value, meaning that the Reliability variable has the most influence on patient satisfaction at the Pharmacy Installation of the DADI Makassar Regional Special Hospital. For Pharmacy Installation officers, it is expected to always provide good service to patients and to be able to increase insight and competence by participating in training, both internal and external training.

## Pendahuluan

Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Chusna, et al., 2018).

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Undang- Undang RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, dan gawat darurat (Sari, 2017).

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, menuntut rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Dinamika, er al., 2020).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (Drug Oriented) ke pasien yang mengacu kepada Pharmaceutical Care. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Konsekuensi atas perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan komunikasi dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Dinamika, er al., 2020).

Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi (Sulo, et al., 2019). Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di farmasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pasiennya (Leebov dan Scott, 1994). Kepuasan pasien yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di farmasi (Sulo, et al., 2019).

Fokus utama perhatian pelayanan sebuah rumah sakit adalah pasien yang berkunjung ke rumah sakit karena membutuhkan pelayanan kesehatan. Pasien yang berkunjung ke rumah sakit tidak saja sebagai individu yang mengalami gangguan kesehatan tetapi juga sebagai bagian dari sebuah keluarga. Kualitas jasa pelayanan kesehatan yang dijual kepada pasien merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian. Pengemasan jasa yang diproduksi merupakan salah satu strategi pemasaran institusi pelayanan kesehatan kepada para penggunanya, yaitu pasien dan keluarganya. Pihak manajemen harus berusaha agar paket jasa pelayanan yang ditawarkan mampu bertahan atau berkesinambungan sehingga segmen rumah sakit tertentu mampu dipertahankan atau tercipta pasien baru karena cerita dari mulut ke mulut oleh pengguna jasa sebelumnya. Keunggulan suatu produk jasa pelayanan kesehatan juga sangat tergantung dari keunikan paket jasa yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan harapan (ekspektasi) pasiennya (Sulo, et al., 2019).

Menurut Supranto (2006), pasien harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak dipuaskan akan meninggalkan apotek. Oleh karena itu apotek yang merupakan salah satu sistem pelayanan kesehatan harus melakukan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien. Berbagai kendala yang ada seperti lamanya pelayanan resep, harga obat yang dianggap terlalu mahal, ketidaklengkapan obat, ketidakramahan pegawai apotek menjadi hambatan dalam hal kepuasan pasien. Pasien adalah pekerja

yang nyata (customer are the real employer) yang dapat mendorong kemajuan apotek, sedangkan ketidakpuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan apotek karena kekecewaan pasien dapat dimanfaatkan kompetitor dengan meningkatkan pelayanan secara transparan dan memberi alternatif yang bersahabat sehingga pasien dapat berpindah ke farmasi rumah sakit lain (Muhammad, et al., 2020).

Petugas kesehatan sebagai profesi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak jarang pelayanan kepetugas kesehatan menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien tersebut. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat menggambarkan mutu pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Muhammad, et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Dianita & Latifah, 2017).

Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit sangat memengaruhi mutu pelayanan pada suatu rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Dianita & Latifah, 2017).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Arifiyanti, 2017).

Perubahan secara fisik dilakukan dengan memperbaharui dan menyeragamkan penampilan eksterior dan interior farmasi di masing-masing rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia. Diciptakan pula budaya baru bagi tiap farmasi untuk lebih berorientasi kepada pelayanan konsumen, dimana setiap farmasi di rumah sakit umum daerah mampu memberikan pelayanan yang baik dan ramah, penyediaan obat yang baik dan lengkap, serta waktu pelayanan yang cepat dan terasa nyaman. Dari hal tersebut akan menambah kepercayaan pasien kepada farmasi, karena ditangani secara profesional dengan tenaga farmasi yang berpengalaman. Sehingga konsumen tidak akan ragu untuk membeli obat di farmasi. Dengan adanya tenaga ahli yang dimiliki dalam bidang farmasi, rumah sakit juga berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para pasien. Hal ini dilakukan agar pasien merasakan kepuasan karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan yang diperolehnya tersebut menjadikan pasien akan kembali lagi untuk melakukan pembelian obat ataupun penebusan resep yang pada akhirnya akan menjadikan pasien pelanggan yang setia pada farmasi (Arifiyanti, 2017).

Berbagai manfaat yang bisa didapat apabila menerapkan sistem manajemen lingkungan rumah sakit adalah yang terpenting perlindungan terhadap lingkungan dan kesehatan masyarakat. Spesifikasi manajemen rumah sakit akan memberikan garis besar pengelolaan lingkungan yang didesain untuk semua aspek, yaitu operasional, produk, dan jasa dari rumah sakit secara terpadu dan saling terkait satu sama lain (Yaqin A., 2017). Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan khususnya farmasi tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Parasuraman ada 5 faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) bukti fisik, 2) kehandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, 5) empati. Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (Yaqin A., 2017).

Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi, sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayahnya, telah mengadopsi berbagai inisiatif manajemen kualitas dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien.

Beberapa langkah yang telah diambil termasuk perbaikan infrastruktur, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan, serta penerapan sistem manajemen informasi rumah sakit (SIMRS) untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data pasien. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Makassar pada tahun 2017 sebanyak 42.342 pasien, pada tahun 2018 sebanyak 34.815 pasien, pada tahun 2019 sebanyak 6.285 pasien, jika dilihat dari kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Makassar pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sedangkan, pada tahun 2019 masih dalam rekapitulasi tiga bulan. Hal ini menjadi salah satu alasan utama Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Makassar untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan citra merek agar pasien ingin berkunjung ulang untuk memeriksakan kesehatannya dan lebih loyalitas (Pratiwi & Putra, 2020). Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang diterima.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model SERVQUAL (Service Quality). Penilaian tingkat kepuasan diamati berdasarkan parameter-parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan farmasi sebagai pelayanan kepada pasien (Yulyuswarni, 2017). Oleh sebab itu peneliti akan meneliti tentang "Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Tahun 2023".

## Metode

### 1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan cross sectional study yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar Tahun 2023.

### 3. Prosedur kerja

#### a. Jenis Data

Data primer yang akan dilakukan diperoleh dari hasil observasi dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai subjek yang diteliti. Data sekunder diperoleh dari Profil Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu :

**Data primer** diperoleh dari hasil observasi dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung serta melakukan perbandingan data dengan menggunakan instrumen penelitian (kuesioner) yang dibuat oleh peneliti yang berdasarkan konsep teoritisnya dengan terlebih dahulu memberikan penjelasan singkat tentang tujuan dari penelitian serta acara pengisian kuesioner dan dinyatakan pada responden apabila ada hal-hal yang tidak dimengerti.

**Data sekunder** diperoleh dengan studi dokumentasi berupa data deskriptif yaitu data yang tersedia di Rekam Medis dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

**Data tertier** diperoleh melalui studi kepustakaan, seperti jurnal, buku –buku teks.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk penelitian ini validitas merupakan suatu ukuran yang dilakukan untuk menentukan derajat ketepatan dari instrumen penelitian berbentuk kuesioner. Untuk mengetahui apakah kuesioner dapat mengukur apa yang hendak diukur (valid). Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat ukur dengan cara mengukur korelasi antara variabel dan item. Sebuah tes dikatakan memiliki validitas jika hasilnya sesuai dengan kriterium, dalam arti memiliki kesejajaran antara hasil tes tersebut dengan kriterium. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi. Besarnya  $r$  hitung pada  $r$  tabel dengan batas signifikan 5%.

## Hasil dan Diskusi

### Hasil

#### Karakteristik Responden

Karakteristik sampel yang diambil dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, umur dan pendidikan. Variabel independen mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) serta variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Jenis Kelamin | f         | Persentase   |
|---------------|-----------|--------------|
| Perempuan     | 55        | 72.4         |
| Laki-laki     | 21        | 27.6         |
| <b>Total</b>  | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden perempuan sebanyak 55 responden (72.4%) dan minoritas laki-laki sebanyak 21 responden (27.6%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Umur         | f         | Persentase |
|--------------|-----------|------------|
| 20-34 Tahun  | 8         | 10.5       |
| 35-44 Tahun  | 13        | 17.1       |
| 45-54 Tahun  | 34        | 44.7       |
| > 55 tahun   | 21        | 27.6       |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden berumur 45- 54 tahun yaitu sebanyak 34 responden (44.7%) dan minoritas berumur 20-34 tahun yaitu sebanyak 8 responden (10.5%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Pendidikan         | f         | Persentase   |
|--------------------|-----------|--------------|
| Dasar (SD/SMP)     | 15        | 19.7         |
| Menengah (SMA/SMK) | 41        | 53.9         |
| Perguruan Tinggi   | 20        | 26.3         |
| <b>Total</b>       | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pendidikan responden diketahui mayoritas SMP yaitu sebanyak 41 responden (53.9%) dan minoritas SD yaitu sebanyak 15 responden (19.7%).

#### Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskrripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Bukti Fisik  | f         | Persentase   |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 25        | 32.9         |
| Kurang       | 51        | 67.1         |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan bukti fisik kurang yaitu sebanyak 51 responden (67.1%) dan minoritas baik sebanyak 25 responden (32.9%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Kehandalan   | f         | Persentase   |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 25        | 32.9         |
| Kurang       | 51        | 67.1         |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan Kehandalan kurang yaitu sebanyak 51 responden (67.1%) dan minoritas baik sebanyak 25 responden (32.9%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Daya Tanggap | f         | Persentase   |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 31        | 40.8         |
| Kurang       | 45        | 59.2         |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui mayoritas tidak baik yaitu sebanyak 94 responden (79.7%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 24 responden (20.3%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Jaminan      | f         | Persentase   |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 22        | 28.9         |
| Kurang       | 54        | 71.1         |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan Jaminan kurang yaitu sebanyak 54 responden (71.1%) dan minoritas baik sebanyak 22 responden (28.9%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Empati       | f         | Persentase   |
|--------------|-----------|--------------|
| Empati       | 33        | 43.4         |
| Tidak Empati | 43        | 56.6         |
| <b>Total</b> | <b>76</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan tidak Empati yaitu sebanyak 43 responden (56.6%) dan minoritas empati sebanyak 33 responden (43.4%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Kepuasan Pasien | f         | Persentase   |
|-----------------|-----------|--------------|
| Puas            | 36        | 47.4         |
| Kurang Puas     | 40        | 52.6         |
| <b>Total</b>    | <b>76</b> | <b>100.0</b> |



Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan Kurang Puas yaitu sebanyak 40 responden (52.6%) dan minoritas Puas sebanyak 36 responden (47.4%).

### Analisis Bivariat

Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis Bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui Crosstabs atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis Bivariat ini adalah menggunakan uji Chi- Square dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai  $p < 0,05$ .

Tabel 10. Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Bukti Fisik  | Kepuasan Pasien |      |            |      | Jumlah    |     | <i>p (value)</i> |
|--------------|-----------------|------|------------|------|-----------|-----|------------------|
|              | Puas            |      | Tidak Puas |      |           |     |                  |
|              | f               | %    | f          | %    | f         | %   |                  |
| Baik         | 18              | 72.0 | 7          | 28.0 | 25        | 100 | 0,003            |
| Kurang       | 18              | 35.3 | 33         | 64.7 | 51        | 100 |                  |
| <b>Total</b> | <b>36</b>       |      | <b>40</b>  |      | <b>76</b> |     |                  |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan bukti fisik baik didapat bahwa 18 responden (72.0%) puas dan 7 responden (28.0%) kurang puas. Dari 51 responden dengan bukti fisik kurang didapat bahwa 18 responden (35.3%) puas dan 33 responden (64.7%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai  $p\text{-value } 0.003 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

Tabel 11. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Kehandalan   | Kepuasan Pasien |       |            |      | Jumlah    |     | <i>p (value)</i> |
|--------------|-----------------|-------|------------|------|-----------|-----|------------------|
|              | Puas            |       | Tidak Puas |      |           |     |                  |
|              | f               | %     | f          | %    | f         | %   |                  |
| Baik         | 25              | 100.0 | 0          | 0.0  | 25        | 100 | 0,000            |
| Kurang       | 11              | 21.6  | 40         | 78.4 | 51        | 100 |                  |
| <b>Total</b> | <b>36</b>       |       | <b>40</b>  |      | <b>76</b> |     |                  |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan Kehandalan baik didapat semua responden (100%) puas. Dari 51 responden dengan Kehandalan kurang didapat bahwa 11 responden (21.6%) puas dan 40 responden (78.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai  $p\text{-value } 0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Kehandalan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

Tabel 12. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Daya Tanggap | Kepuasan Pasien |   |            |   | Jumlah |   | <i>p (value)</i> |
|--------------|-----------------|---|------------|---|--------|---|------------------|
|              | Puas            |   | Tidak Puas |   |        |   |                  |
|              | f               | % | f          | % | f      | % |                  |



|              |           |      |           |      |           |     |       |
|--------------|-----------|------|-----------|------|-----------|-----|-------|
| Baik         | 25        | 83.9 | 5         | 16.1 | 31        | 100 |       |
| Kurang       | 10        | 22.2 | 35        | 77.8 | 45        | 100 | 0,000 |
| <b>Total</b> | <b>36</b> |      | <b>40</b> |      | <b>76</b> |     |       |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 31 responden dengan Daya Tanggap baik didapat bahwa 26 responden (83.9%) puas dan 5 responden (16.1%) kurang puas. Dari 45 responden dengan Daya Tanggap kurang didapat bahwa 10 responden (22.2%) puas dan 35 responden (77.8%) kurang puas. Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Daya Tanggap Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

Tabel 13. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Jaminan      | Kepuasan Pasien |      |            |      | Jumlah    |     | p (value) |
|--------------|-----------------|------|------------|------|-----------|-----|-----------|
|              | Puas            |      | Tidak Puas |      |           |     |           |
|              | f               | %    | f          | %    | f         | %   |           |
| Baik         | 16              | 72.7 | 6          | 27.3 | 22        | 100 | 0,005     |
| Kurang       | 20              | 37.0 | 34         | 63.0 | 54        | 100 |           |
| <b>Total</b> | <b>36</b>       |      | <b>40</b>  |      | <b>76</b> |     |           |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 22 responden dengan Jaminan baik didapat bahwa 16 responden (72.7%) puas dan 6 responden (27.3%) kurang puas. Dari 54 responden dengan Jaminan kurang didapat bahwa 20 responden (37.0%) puas dan 34 responden (63.0%) kurang puas. Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value  $0.005 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Jaminan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

Tabel 14. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar

| Empati       | Kepuasan Pasien |      |            |      | Jumlah    |     | p (value) |
|--------------|-----------------|------|------------|------|-----------|-----|-----------|
|              | Puas            |      | Tidak Puas |      |           |     |           |
|              | f               | %    | f          | %    | f         | %   |           |
| Baik         | 31              | 93.9 | 2          | 6.1  | 33        | 100 | 0,000     |
| Kurang       | 5               | 11.6 | 38         | 88.4 | 43        | 100 |           |
| <b>Total</b> | <b>36</b>       |      | <b>40</b>  |      | <b>76</b> |     |           |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 33 responden dengan Empati didapat bahwa 31 responden (93.9%) puas dan 2 responden (6.1%) kurang puas. Dari 43 responden dengan tidak Empati didapat bahwa 5 responden (11.6%) puas dan 38 responden (88.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Empati Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

### Analisis Multivariat

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah Ordinary Least Squares (OLS) regression. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua

kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk atau Tinggi dan Rendah. memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai Odds ratio yang telah disesuaikan rumus regresi logistik.

Tabel 15. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar  
Uji Regresi Logistik Tahap Pertama

| Variabel     | B      | Sig.  | Exp(B) |
|--------------|--------|-------|--------|
| Bukti Fisik  | 4.475  | 0.054 | 1.011  |
| Kehandalan   | 22.846 | 0.007 | 83.966 |
| Daya Tanggap | 3.276  | 0.025 | 26.476 |
| Jaminan      | 926    | 0.572 | 2.523  |
| Empati       | 3.503  | 0.111 | 33.228 |

Berdasarkan Tabel 15, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki nilai p-value < 0,05 Artinya, kelima variabel tersebut saling berinteraksi untuk memengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar. tetapi variabel menggunakan jaminan (p= 0.572) nilai p-value > 0,05. Uji regresi logistik berganda tahap kedua dilakukan terhadap variabel dengan nilai p- value < 0,05, sehingga variabel jaminan dikeluarkan atau dihilangkan.

Tabel 16. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar  
Uji Regresi Logistik Tahap Kedua

| Variabel     | B      | Sig.  | Exp(B) |
|--------------|--------|-------|--------|
| Bukti Fisik  | 4.475  | 0.054 | 1.011  |
| Kehandalan   | 22.846 | 0.007 | 83.966 |
| Daya Tanggap | 3.276  | 0.025 | 26.476 |
| Empati       | 3.503  | 0.111 | 33.228 |

Selanjutnya, analisis multivariat untuk mengetahui besarnya pengaruh keempat variabel tersebut terhadap Kepuasan Pasien yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga Odds Ratio (OR), yaitu:

1. Variabel Bukti Fisik dengan nilai Odds Ratio 1.011 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Bukti Fisik berpeluang 1 kali memengaruhi Kepuasan Pasien .
2. Variabel Kehandalan dengan nilai Odds Ratio 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Kehandalan berpeluang 83 kali memengaruhi Kepuasan Pasien
3. Variabel Daya Tanggap dengan nilai Odds Ratio 26.479 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Daya Tanggap berpeluang 26 kali memengaruhi Kepuasan Pasien
4. Variabel Empati dengan nilai Odds Ratio 33.228 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Empati berpeluang 33 kali memengaruhi Kepuasan Pasien

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi penderita Kepuasan Pasien adalah Kehandalan dengan nilai Odds Ratio 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Keselamatan Pasien berpeluang 83 kali memengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

## Pembahasan

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas responden perempuan sebanyak 55 responden (72.4%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden berumur 45-54 tahun yaitu sebanyak 34 responden (44.7%), mayoritas pendidikan responden diketahui mayoritas SMP yaitu sebanyak 54 responden (45.8%) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar Tahun 2023.

Menurut Afolabi et al di Nigeria (2013) jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada pelayanan kefarmasian secara signifikan. Berbeda dengan hasil analisis korelasi antara tingkat

kepuasan dan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden (Sinuraya, 2019).

Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mengkritik. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

## Kesimpulan

1. Ada pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Bukti Fisik dengan kepuasan Pasien. 2. Keandalan Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, ada pengaruh yang diperoleh. 3. Ada pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan pasien. Ada pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah DADI Makassar.

## Referensi

- Abdah A. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. University Of Muhammadiyah Malang; 2019.
- Anggito A, Setiawan J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Cv Jejak (Jejak Publisher); 2018.
- Anggraeni R. Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Deepublish; 2019.
- Anshori M, Iswati S. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1. Airlangga University Press; 2019.
- Arfania M. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang. Maj Farmasetika. 2021;6.
- Arifiyanti Al. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. J Manaj Kesehat Yayasan Rs Dr Soetomo. 2017;3(1):118-31.
- Aryani F, Husnawati H, Muharni S, Afrianti R. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones. 2015;12(1).
- Barlian E. Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. 2018; Suwendra Iw. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan. Nilacakra; 2018.
- Chusna N, Fetriana T, Adawiyah R. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. Borneo J Pharm. 2018;1(2):89-92.
- Cut Adelina M. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Uptd Puskesmas Langsa Kota Tahun 2018. Institut Kesehatan Helvetia; 2018.
- Dianita Ps, Latifah E. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. J Farm Sains Dan Prakt. 2017;3(2):19-23.
- Dinamika E, Firiani Ad, Theo D. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Instalasi Di Rsud Munyung Kute Redelong Bener Meriah Tahun 2019. J Healthc Technol Med. 2020;6(2):1086-96.
- Ekadipta E, Sadikin M, Yusuf Mr. Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Kecamatan Cilandak. Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones 2019;16(2):244-55.
- Feneranda E, Pambudi Rs, Septiana R. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. Senriabdi 2021. 2021;1(1):789-97.
- Fitriana Da. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Mataram. Universitas Brawijaya; 2019.
- Hariyanto S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Jkm (Jurnal Kesehat Masyarakat) Cendekia Utama. 2018;6(1):117-27.
- Hidayah Mr, Pratiwi H, Nuryanti N. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker Di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur
- I. Acta Pharm Indones Acta Pharm Indo. 2019;7(1):1-11.

- Indonesia Kkri. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015- 2019. 2015;
- Ismail A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian Di Apotek Wilayah Samata. *J Farm Uin Alauddin Makassar*. 2019;7(1):59-64.
- Juwita Da, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rsup Dr. M. Djamil Padang. *J Farm Higea*. 2019;11(1):32-40.
- Kemendes Ri. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009;
- Linda Ep. Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsup Dr. M. Djamil Padang. Universitas Andalas; 2017.
- Lubis Nd, Astuti Sd. Kepuasan Pasien Peserta Jkn Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *J Farm Indones*. 2018;15(1):79-87.
- Mahbubah N. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Fathma Medika. Universitas Muhammadiyah Gresik; 2019.
- Manapode M, Tampa"i R, Pareta D, Tulandi S. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsj. Prof. Dr. VI Ratumbusang. *Biofarmasetikal Trop*. 2021;4(1):109-17.
- Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani La. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *J Ilmu Ilmu Terap Univ Jambi| Jiitujl*. 2020;4(2):174-86.
- Nasrudin J. Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian. Pantera Publishing; 2019.
- Nasution Slr, Purwanti D, Girsang E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi Rsud Rantauprapat. *J Kesehat Komunitas*. 2021;7(3):341-6.
- Heryanadi C, Hardian Es, Adriansyah Mr. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rs Tni Au Dr. M. Salamun. *Cerdika J Ilmu Indones*. 2021;1(12):1706-17.
- Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rikena Cipta, Jakarta; 2012.
- Octasari Pm, Fatimah Sn. Kepuasan Pasien Poli Ibu Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. *Cendekia Eksakta*. 2021;6(1).
- Pertiwi Di. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede Ii Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual. 2017;
- Prabandari S, Yuswantina R, Resti Erwiyani A. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Universitas Ngudi Waluyo; 2020.
- Prastika Ce, Erviana R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Naskah Publ Skripsi Univ Muhammadiyah Yogyakarta. 2017;
- Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty Al, Raharni R. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Puskesmas Di 11 Provinsi Di Indonesia. *J Kefarmasian Indones*. 2020;42-9.
- Rahmawati In, Wahyuningsih Ss. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In Health Care. *Ijms- Indonesian J Med Sci*. 2016;3(1).
- Ramadhani Ne. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta.
- Rensiner R, Azwar Vy, Putra As. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rsud Dr. Achmad Darwis. *J Kesehat Andalas*. 2018;7:1-8.
- Rikomah Se. Farmasi Rumah Sakit. Deepublish; 2017.
- Saragih Sbf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rsud Engku Haji Daud. 2021;
- Sari A, Aroni D, Hasanah I. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Datu Beru Takengon. *J Dunia Farm*. 2019;4(1):45-52.
- Sari Rp, Mardhiyah M. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Buring Farma Malang. *Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang*; 2019.
- Sari Rp. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek. *J Ilmu Ibnu Sina*. 2017;2(1):122-33.
- Sinuraya Rk, Oktrina A, Handayani Nk, Destiani Dp, Puspitasari Im. Pelayanan Farmasi Klinis Meningkatkan Kontrol Gula Darah Pasien Diabetes Melitus. *Indones J Clin Pharm*. 2019;8(4):271.



- Soewardikoen Dw. Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual. Pt Kanisius; 2019.
- Stevani H, Putri An, Side S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Media Farm. 2018;14(1):1-7.
- Sukardi Hm. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi). Bumi Aksara; 2021.
- Sulo Hr, Hartono E, Oetari Ra. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. J Ilm Manuntung. 2019;5(1):81-90.
- Susanto Fxh, Simbolon Ni, Monica E. Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones. 2021;18(1):10-20.
- Winariati E. Evaluasi Kepuasan Lama Pelayanan Farmasi Bpjs Dirs Petrokimia Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik; 2019.
- Yaqin Aa. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim; 2017.
- Yulyuswarni Y. Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. J Ilm Keperawatan Sai Betik. 2017;10(1):110-5.
- Zuzana Z, Eva G. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rs Helsa Jatirahayu Bekasi. Farm J Pelayanan Kefarmasian. 2023;9(1):45-53.