

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS OESAPA KOTA KUPANG

Karolina Lawan^{1*}, Petrus Romeo², Rina Waty Sirait³

¹*Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana*

²*Bagian Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, FKM Universitas Nusa Cendana*

³*Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana*

*Korespondensi: karolinalawan79@gmail.com

Abstract

Service quality is an element that can affect patient satisfaction while undergoing health services at the public health center. To achieve the quality of service, the effectiveness of achieving its goals will be judged by how good the quality of services is. Patient satisfaction in health services is measured by five indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and appearance. These five aspects are closely related to humans as service providers, so that the assessment of the level of satisfaction is very subjective both from the perspective of the community (patients) and aspect of the assessment. The purpose of this study was to determine the satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the public health center Oesapa. The method used in this research is descriptive analytic. The sample in this study amounted to 100 people. The sampling technique used an accidental sampling approach. The results showed that the sub-variable level of patient satisfaction on the reliability dimension was included in the satisfied category (75,65%), the empathy dimension was included in the quite satisfied category (60,06%), the responsiveness dimension was included in the quite satisfied category (60,70%), the assurance dimension is included in the satisfied category (78,10%), and the appearance dimension is included in the satisfied category (78,70%).

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services.

Abstrak

Mutu pelayanan adalah unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan di puskesmas. Untuk mencapai mutu pelayanan tersebut, maka pencapaian tujuannya akan dinilai dari seberapa baik kualitas pelayanan yang disajikan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan diukur dari lima indikator yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan. Kelima aspek ini sangat terkait erat dengan manusia sebagai penyaji pelayanan jasa, sehingga penilaian tingkat kepuasannya sangat subyektif baik dari sudut pandang masyarakat (pasien) maupun aspek-aspek penilaiannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Oesapa, Kota Kupang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif analitik. Sampel penelitian ini berjumlah 100 Pasien rawat jalan. Teknik penentuan sampel menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk sub variabel tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan termasuk dalam kategori puas (75,65%), dimensi empati termasuk dalam kategori cukup puas (60,06%), dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori cukup puas (60,70%), dimensi jaminan termasuk dalam kategori puas (78,10%), dan dimensi penampilan termasuk dalam kategori puas (78,70%).

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

Pendahuluan

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.¹

Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri.²

Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan direfleksikan dalam berbagai dimensi kualitas. Adapun dimensi kualitas antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan penampilan (*appearance*).³ Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan.⁴

Puskesmas Oesapa merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan di Kota Kupang yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai pusat pelayanan tingkat pertama, Puskesmas Oesapa bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Kedua jenis pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan jasa yang bersentuhan dengan produk tidak tampak (*untangible product*) sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanannya melekat erat dengan manusia yang menyelenggarakan pelayanannya.

UPTD Puskesmas Oesapa terletak di Jln. Adisucipto Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima dengan luas wilayah 15,36 km² atau 8,49% dari luas wilayah Kota Kupang. Cakupan wilayah kerja terdiri dari 5 kelurahan yaitu kelurahan Oesapa, Kelurahan Oesapa Barat, Kelurahan Lasiana, Kelurahan Oesapa Selatan dan Kelurahan Kelapa Lima. UPTD Puskesmas Oesapa melayani 6 kategori pasien di antaranya umum, Asuransi Kesehatan (ASKES), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Untuk memperlancar pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Oesapa, tenaga kefarmasiannya terdiri dari 2 apoteker dan 2 tenaga teknis kefarmasian. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Oesapa berdasarkan data kunjungan pasien tahun 2017 berjumlah 23.960, tahun 2018 berjumlah 24.669, tahun 2019 berjumlah 27.814 pasien dan merupakan kunjungan tertinggi. Hasil observasi awal di UPTD Puskesmas Oesapa, banyak pasien berkunjung untuk mengambil obat di bagian kefarmasian. Selain itu, para petugas kefarmasian kurang menanggapi/merespons saat pasien bertanya, kurang tersedianya media baca untuk mengisi waktu luang bagi pasien saat antre mengambil obat dan petugas tidak tepat waktu dalam melayani pasien sedangkan pasien para pasien sudah antre sangat lama di ruang tunggu untuk mengambil obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Oesapa, Kota Kupang.

Metode

Jenisi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pengumpulan data dilakukan di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Oesapa, Kota Kupang sejak bulan Agustus hingga bulan Oktober 2020. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data berupa wawancara menggunakan instrumen berupa kuesioner. Teknik pengolahan data dilakukan melalui *scoring* dan *tabulating*. *Scoring* berupa angka pada jawaban

pertanyaan. Jawaban sangat puas mendapat skor 5=81-100%. Jawaban puas mendapat skor 4=61-80%. Jawaban cukup puas mendapat skor 3=41-60%. Jawaban kurang puas mendapat skor 2=21-40%. Jawaban tidak puas mendapat skor 1=0-20%. *Tabulating* data dilakukan menggunakan rumus tingkat kepuasan yaitu skor perolehan dibagi skor maksimal dikali seratus persen. Penyajian data dalam perhitungan persentase untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Oesapa Kota Kupang. Penelitian ini telah mendapat kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan Nomor: 2020129-KEPK Tahun 2020.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni sebesar (60%). Berdasarkan umur, sebagian besar responden berusia 18-25 tahun yakni sebesar (32%). Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai swasta (BUMN) yakni sebesar (29%). Gambaran karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n=100)	Proporsi (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	40	40
	Perempuan	60	60
Umur	18-25	32	32
	26-34	22	22
	35-43	16	16
	44-52	22	22
	53-61	8	8
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	26	26
	Pegawai Negri Sipil (PNS)	5	5
	Swasta (BUMN)	29	29
	Pelajar/Mahasiswa	28	28
	Tidak bekerja	8	8
	Pensiunan	4	4

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan dari 5 Dimensi terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Oesapa Kota Kupang

Dimensi	Proporsi (%)	Tingkat Kepuasan
Keandalan	75,65	Puas
Ketanggapan	60,70	Cukup Puas
Jaminan	78,10	Puas
Empati	60,06	Cukup puas
Penampilan	78,70	Puas

Tabel 2. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi keandalan dikategorikan puas (75,65%), dimensi empati dikategorikan cukup puas (60,06%), dimensi ketanggapan dikategorikan cukup puas (60,70%), dimensi jaminan dikategorikan puas (78,10%), dan dimensi penampilan dikategorikan puas (78,70%).

Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Dimensi Keandalan

Keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena keandalan merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan bebas dari kesalahan untuk semua pelanggan, simpatik, dan tidak menyusahkan pasien. Kualitas layanan dan pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada konsumen (pasien) harus terus ditingkatkan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sehingga risiko pengobatannya dapat diminimalisir.⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi keandalan berada dalam kategori puas. Menurut penilaian pasien, petugas apotek sudah menunjukkan sikap yang baik yaitu dengan tidak memandang status pasien dalam memberi perhatian dan pelayanan, serta komunikasi petugas kepada pasien juga berjalan baik. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dalam melayani pasien tidak harus memandang status, serta pelayanan yang cepat dan terpercaya terhadap pelayanan di instalasi farmasi oleh petugas hal ini menentukan kepuasan pasien, dari mulai seberapa lama pasien harus menunggu di loket pendaftaran untuk berobat di rawat jalan hingga pasien mendapatkan obat di depo farmasi untuk dibawa pulang.⁶ Petugas kefarmasian perlu memperhatikan pelayanan obat untuk menunjang kepuasan pasien yaitu terlihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu sikap yang diinginkan pasien yaitu sikap tanggap yang bisa ditunjukkan seperti ketika pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi tentang obat tersebut kepada pasien, serta petugas tidak membedakan status pasien dalam pelayanan.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan ditinjau dari Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan yaitu kemampuan membantu konsumen (pasien) menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dalam memberikan pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian.⁷ Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi ketanggapan petugas apotek terhadap pasien berada dalam kategori cukup puas. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor di antaranya waktu, jumlah pasien yang banyak, serta faktor kelelahan petugas kefarmasian sehingga jarang menjawab atau merespons keluhan dari para pasien saat berkunjung di puskesmas. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan akan terlihat baik bila petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikasi yang baik. Sebaliknya jika petugasnya kasar, tidak merespons keluhan pasien dan berbicara kurang sopan pelayanan kesehatan dianggap kurang baik.⁸ Keberhasilan dalam jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para petugas pelayanan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik kepada pasien sebagai konsumen yang dengannya bisa membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap ramah seorang apoteker dalam pelayanan obat sangat diharapkan.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan ditinjau dari Dimensi Jaminan

Jaminan dalam pelayanan merupakan kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dimensi jaminan pada pelayanan kefarmasian merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada di tangan tenaga kesehatan khususnya apoteker.⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi jaminan apoteker terhadap pasien berada dalam kategori puas. Penilaian pasien terhadap petugas apotek sudah memberikan pelayanan yang baik yaitu obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi,

obat yang diterima pasien sesuai dengan yang tertulis di resep. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien serta tersedianya obat pada saat yang dibutuhkan.¹⁰ Selain itu menurut temuan penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa untuk menjamin mutu obat yang diserahkan kepada pasien, maka harus sesuai dengan yang tertulis pada resep.¹¹ Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kebenaran penerimaan obat. Selain itu obat tersedia di puskesmas pada saat dibutuhkan tersedia lengkap. Kecuali untuk beberapa pasien yang memerlukan obat tambahan dikarenakan penyakit tertentu yang lebih berat maka mereka diminta untuk membeli tambahan obat di luar apotek puskesmas, karena obat tersebut tidak tersedia di apotek.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan ditinjau dari Dimensi Empati

Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang lebih yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.¹² Penerapan dimensi empati dapat dilakukan dengan cara adanya pendekatan khusus terhadap pasien dan keluarganya tanpa memandang status sosial dan lain-lain sehingga menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien dalam memperoleh pelayanan. Empati menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien.¹³ Hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi empati berada dalam kategori cukup puas. Penilaian pasien, petugas apotek kurang merespons dan menyapa pasien. Hal ini juga dikarenakan jumlah pasien yang banyak berkunjung, sedangkan tenaga teknis kefarmasian di puskesmas sedikit, sehingga untuk mempersingkat waktu sering kali petugas tidak memberikan kesempatan bagi pasien menyampaikan keluhannya, kadang tenaga teknis kefarmasian sudah beranggapan bahwa pasien telah menyampaikan keluhan kepada dokter, selanjutnya dokter menuliskan resep dan tenaga teknis kefarmasian langsung menyediakan obat dengan resep yang diberikan. Untuk terciptanya pelayanan yang baik maka diperlukan kesabaran petugas dalam melayani pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya menyatakan bahwa sikap petugas apoteker yang baik dan ramah akan membuat pasien merasa nyaman saat mengambil obat.¹⁰ Keberhasilan dalam pelayanan tergantung pada orang yang terlibat di dalamnya penuh simpatik kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Kecepatan dalam pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan yang disetujui oleh pasien.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan ditinjau dari Dimensi Penampilan

Penampilan merupakan kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien. Di samping itu, kemampuan pemberi pelayanan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat di dalamnya, penampilan tenaga kesehatan, penampilan ruangan, dan peralatan dalam keadaan siap pakai, akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hal ini karena dimensi tampilan fisik adalah sesuatu yang pertama kali menjadi perhatian pasien ketika mereka menggunakan fasilitas rumah sakit.¹⁴ Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi penampilan berada dalam kategori puas. Menurut penilaian pasien, petugas di instalasi farmasi sudah berpakaian rapi dan sopan, tersedianya ruang tunggu yang bersih dan nyaman, sudah tersedia brosur, *leaflet*, dan lain-lain sebagai informasi, serta tersedianya alat memanggil pasien. Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pasien umumnya

tidak bermasalah dengan penampilan dari petugas dalam berpakaian. Mereka menilai selama ini petugas di instalasi farmasi sudah berpakaian rapi dan sopan. Salah satu ciri atau keistimewaan suatu pelayanan kesehatan yaitu adanya atribut tambahan yang dimiliki oleh petugas kesehatan. Saat menunggu giliran pelayanan obat, pasien diberikan hiburan agar pasien tersebut tidak jenuh saat menunggu. Hiburan ini dapat diberikan dengan menyediakan televisi brosur, *leaflet*, dan poster di ruang tunggu apotek agar pasien bisa menyempatkan waktu untuk membaca brosur, *leaflet*, poster yang disediakan guna menambah pengetahuan pasien mengenai obat.¹⁵

Kesimpulan

Pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Oesapa, Kota Kupang secara keseluruhan sudah baik. Hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggan hendaknya dipertahankan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien yang dapat menguntungkan puskesmas. Pihak puskesmas masih perlu meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal lagi bagi pasien dari segi pelayanan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan dengan cara melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan di instalasi farmasi.

Daftar Pustaka

1. Th. A. Radito. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. STIE IEU Yogyakarta [Internet]. 2014;1–26. Available from: <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/11753/8435>
2. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Fak Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi [Internet]. Available from: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/22942/22638>
3. Meutia D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Manaj dan Keuang [Internet]. 2016;5(2):535–44. Available from: <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79/52>
4. Yuliani NN, Rae A, Hilaria M, Marce Takubessi. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oebobo kota kupang tahun 2018. J Inov Kebijakan [Internet]. 2018;5(1):41–52. Available from: <https://jurnalinovkebijakan.com/index.php/JIK/article/view/49/37>
5. MD V, Ma'ruf D, Ismail I. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Blud RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar. Penelit Kesehat Pelamonia Indones [Internet]. 2018;1(1). Available from: <http://jurnal.stikespelamonia.ac.id/index.php/jpkpi/article/view/50/45>
6. Bunet GCE, Lolo WA, Rumondor EM. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. Progr Stud Farm FMIPA, Univ Sam Ratulangi [Internet]. 2020;9(3). Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/30024>
7. Prihandiwati E, Muhammad M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Akad Farm ISFI Banjarmasin. Curent Pharm Sci [Internet]. 2018;1(2):63–8. Available from: <https://journal.umbjm.ac.id/index.php/jcps/article/view/132/74>
8. Taufiq. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. Akad Farm Yamasi Makassar [Internet].

- 2017;1(2). Available from:
<https://jurnal.yamasi.ac.id/index.php/Jurkes/article/view/63/65#:~:text>
9. Suratri, Tati S, Vebby E. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *instut Kesehat Indones* [Internet]. 2018;46(4):239–46. Available from:
<https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/bpk/article/download/33/557>
 10. Prihartini N, Yuyun Y, Susanti A, Raharni. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Kefarmasian Indones* [Internet]. 2020;10(1):42–9. Available from:
<https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jki/article/view/1697>
 11. Citraningtyas JT, Gayatri N, Sudewi. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna. *Progr Stud Farm FMIPA, Univ Sam Ratulangi* [Internet]. 2019;8(2):406–15. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index>.
 12. Nababan MC, Renny L, Novi B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *J Kesmas Jambi (JKMJ)2* [Internet]. 2020;4(2):6–16. Available from: <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/download/10565/5900/27051>
 13. Vera S, Rizanda M, Yeni2 F. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *J Kesehat Perintis (Perintis's Heal Journal)* [Internet]. 2019;6(2):116–26. Available from:
<https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/download/317/169>
 14. Kamil H. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rsudza Banda Aceh. *Idea Nurs J* [Internet]. 3(1):1–10. Available from:
<https://core.ac.uk/download/pdf/292076122>.
 15. Rinto S, Kunaedi, Aan, Nur AN, Indiyati2, Retno. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Med Sains* [Internet]. 2019;4(1):2548–2114. Available from:
<https://ojs.stfmuhammadiyahcirebon.ac.id/index.php/iojs/article/download/69/93>