

## **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU ZALECHA MARTAPURA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER WINDOW QUADRAT* (CWQ)**

*Siti Napisah*<sup>\*</sup>, *Mustika Muthaharah*, *Tuty Mulyani*, *Putrie Wulandari*, *Ikhwan Wirahadikesuma*

Prodi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

\*Email: [napisah2002@gmail.com](mailto:napisah2002@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penilaian kepuasan pasien merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura dan untuk mengetahui dimensi – dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian yang akan diperbaiki untuk kepuasan pasien dengan menggunakan metode *customer window quadrat*. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif *cross sectional* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi mutu yaitu *Tangible* 92,73 (sangat puas), *Responsiveness* 87,63 (sangat puas), *Reliability* 90,83% (sangat puas), *Assurance* 87,58% (sangat puas), *Empaty* 95,71% (sangat puas). Berdasarkan hasil analisis CWQ maka terdapat 1 item pernyataan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yang harus dilakukan apotek yaitu pada kuadran A. Prioritas perbaikan pada item 2 “Kecepatan waktu dalam menyerahkan obat”.

**Kata Kunci:** *servqual*, *customer window quadrat*, kepuasan pasien

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction assessment is a consumer response to the services provided according to the needs and expectations of patients towards pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services in outpatient BPJS patients at RSUD Ratu Zalecha Martapura and to determine the dimensions that affect the quality of pharmaceutical services that will be improved for patient satisfaction using the customer window quadrat method. The type of quantitative research with a descriptive cross-sectional design with a purposive sampling technique. The results of this study indicate that the level of satisfaction in each quality dimension is Tangible 92.73 (very satisfied), Responsiveness 87.63 (very satisfied), Reliability 90.83% (very satisfied), Assurance 87.58% (very satisfied), Empaty 95.71% (very satisfied). Based on the results of the CWQ analysis, there is 1 statement item that is the main priority in the improvements that must be made by the pharmacy, namely in quadrant A. The priority for improvement in item 2 "Speed of time in delivering drugs".*

**Keywords:** *servqual*, *customer window quadrat*, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Berdasarkan data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) wilayah Kabupaten Banjar jumlah peserta BPJS pada bulan Desember 2023 sebanyak 12.917 jiwa. Dan berdasarkan data yang didapatkan dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura jumlah resep depo rawat jalan BPJS dari bulan Januari - Desember 2023 berjumlah 51.374 jiwa dan pada bulan Januari 2024 berjumlah 5.156 jiwa.

Pelayanan Kesehatan di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasikan 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 [1].

Kualitas pelayanan Kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan Kesehatan, terutama setelah dilaksanakan program jaminan Kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan bermakna

perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya [2].

Salah satu pelayanan yang disediakan RSUD Ratu Zalecha Martapura adalah pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan dapat dianalisis menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu instrument untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok yang meliputi saran dan prasarana (*tangibele*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dalam pelayanan di Rumah Sakit [3]. Data yang diolah untuk mendapatkan rata-rata pada setiap butir pertanyaan sudah diskoring disetiap dimensi mutu pelayanan kefarmasian. Setiap jawaban responden didalam kuesioner akan diberikan skor yang

disusun berdasarkan skala *likert* setiap jawaban pada tiap dimensi mutu. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan membandingkan antara skor kinerja yang diperoleh pasien dengan skor harapan pada pelayanan masing-masing dimensi mutu pelayanan [4]. Rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu :

$$FK = \frac{K}{H} \times 100\%$$

Keterangan :

TK : Tingkat Kepuasan

K : Kenyataan Kinerja

H : Harapan

Untuk memberikan gambaran prioritas yang harus ditingkatkan pada pelayanan kefarmasian digunakan metode *Customer Window Quadran* (CWQ). *Customer Window Quadran* adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan kesehatan pasien terhadap jasa pelayanan kefarmasian yang diperoleh [5]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif cross sectional. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner *servqual* yang dimodifikasi dengan Permenpan RB No 14 tahun 2017. Sebelum dilakukan penelitian kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *likert* karena skala *likert* dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi [objek penelitian](#) [4].

Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* subjek penelitian yang dipilih yaitu pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi rawat jalan BPJS, berusia 17-65 tahun keatas, serta bersedia mengisi *informed consent*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi rawat jalan BPJS RSUD Ratu Zalecha Martapura pada bulan februari-maret 2024 dengan jumlah responden pada penelitian ini 500 pasien (tidak termasuk responden uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner).

Karakteristik Responden terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh karakteristik responden di dominasi dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 293 orang (59%). Sejalan dengan pendapat bahwa perempuan akan lebih sering menggunakan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki karena mereka lebih cenderung memperhatikan kesehatan ketika sakit [6]. Hasil ini juga sama dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien di IRJA RSUD Ratu Zalecha Martapura yang terbanyak pada pasien online yaitu Laki-laki sebesar 20 orang (57,1%) dan pada pasien offline yaitu mayoritas perempuan sebesar 22 orang (62,9%) [7].

Karakteristik usia terbagi menjadi 6 kategori, usia 17-25 tahun masuk dalam kategori remaja akhir, usia 26-35 termasuk dalam kategori dewasa awal, usia 35-45 tahun termasuk dalam kategori dewasa akhir, usia 45-55 tahun termasuk dalam kategori lansia awal, usia 55-65 tahun termasuk dalam kategori lansia akhir, dan usia 65 tahun keatas termasuk dalam kategori manula

[8]. Kategori usia dewasa akhir (35-45) mendapatkan responden terbanyak dibandingkan kategori yang lain yaitu sebesar 27% (134 orang). Pertambahan usia akan berpengaruh pada kecakapan seseorang dalam menilai sesuatu, tidak terkecuali terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang diterima [9]. Seiring bertambahnya usia mempengaruhi status kesehatan seseorang, pasien lanjut usia cenderung memerlukan lebih banyak layanan medis. Di sisi lain, pasien yang lebih tua cenderung memiliki ekspektasi yang lebih rendah karena mereka cenderung lebih terbuka secara emosional dibandingkan pasien yang lebih muda, artinya pasien yang lebih tua cepat merasakan puas [10].

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh kategori pendidikan SD menjadi kategori dengan responden paling sedikit diantara yang lain. Sedangkan pendidikan SMA mendominasi karakteristik pendidikan dari responden. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam menentukan keputusan dan menggunakan pelayanan kesehatan [11]. Hasil ini sama dengan penelitian sebelumnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien di IRJA

RSUD Ratu Zalecha Martapura yang terbanyak adalah kategori SMA/Sederajat sebesar 24 orang (68,6%) dan 14 orang (40,0%) untuk pendaftaran *online* dan *offline* [7].

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner diperoleh bahwa ibu rumah tangga menjadi karakteristik pekerjaan yang lebih besar yaitu sebesar 33% responden. Ibu rumah tangga lebih banyak menghabiskan waktu di rumah dan memiliki ketakutan yang kuat terhadap gangguan kesehatan sehingga lebih sering menggunakan layanan kesehatan. Oleh karena itu, mereka lebih sering mengunjungi layanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit dibandingkan laki-laki yang bekerja diluar rumah [6].

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan kepada 50 responden sesuai kriteria. Berdasarkan uji statistik yang dilakukan pada 5 dimensi mutu pelayanan dari 18 item pernyataan kuesioner ada 5 item pernyataan yang dinyatakan tidak valid karena  $r$  hitung <  $r$  tabel (0,278). Hasil uji reliabilitas pada tingkat kinerja dan harapan, nilai *crombach alpha* untuk tingkat harapan yaitu sebesar 0,674 dan nilai *crombach alpha* untuk tingkat kinerja yaitu sebesar

0,686. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *crombach alpha* untuk kedua tingkat sudah lebih dari 0,6. Oleh karena itu, kuesioner dapat dikatakan reliabel sehingga mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten [12].

Berdasarkan hasil analisis *Bivariat* Uji *Chi-Square* dapat dilihat pada tabel 1 variabel sosiodemografi pasien (*Independent*) yaitu jenis kelamin, umur, Pendidikan, dan pekerjaan yang dihubungkan dengan variabel kepuasan pelayanan kefarmasian (*dependent*) tidak terdapat hubungan yang signifikan karena nilai signifikansi > 0,05 yang artinya  $H_0$  diterima karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah reputasi penyedia layanan kesehatan. Reputasi layanan kesehatan dipengaruhi oleh tempat tunggu, fasilitas dan kenyamanan pasien ketika berobat [13]. Terdapat hubungan yang signifikan antara kuesioner kinerja dan kuesioner harapan. Kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya oleh faktor kinerja. Kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien yang kurang, sebaliknya kinerja petugas kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan

yang tinggi pada pasien. Sehingga dengan kepuasan yang diperoleh pasien maka pasien akan menjadi pelanggan yang loyal [14].

**Tabel 1.** Hasil Uji *Chi-Square*

No Kategori	<i>p-value</i>	Nilai signifikasi	Interpretasi Hasil
1. Kepuasan pelayanan dengan jenis kelamin	0,05	0,193	Tidak berhubungan
2. Kepuasan pelayanan dengan umur	0,05	0,869	Tidak berhubungan
3. Kepuasan pelayanan dengan pendidikan	0,05	0,709	Tidak berhubungan
4. Kepuasan pelayanan dengan pekerjaan	0,05	0,149	Tidak berhubungan
5. Kinerja dengan harapan	0,05	0,000	Berhubungan

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perbandingan skor rata-rata pada tingkat kinerja dan harapan, maka hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS BPJS rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura dapat dilihat pada tabel 2. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada lima

dimensi mutu pelayanan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini diperkuat dengan hasil pada tiap dimesi mutu pelayanan persentasenya mencapai 81-100%. Akan tetapi ada 1 item pernyataan yang nilai persentasenya rendah dari pada item yang lainnya yaitu pada item pernyataan ke 2 “kecepatan waktu dalam menyerahkan obat”.

Berdasarkan SOP pelayanan petugas sudah memberiakan nomor antrian kepada pasein sesuai jenis obat yaitu racikan, nonracikan, dan lansia, tetapi petugas tidak memberikan informasi kepada pasien dalam waktu menunggu obat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pasien, pasien mengeluhkan dalam waktu tunggu menyerahkan obat di apotek relatif lama, menurut pasien lamanya dalam menunggu obat dikarenakan kurangnya petugas pelayanan di apotek dan banyaknya pasien setiap harinya. Di Indonesia waktu tunggu diatur oleh Kemenkes berdasarkan standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimum waktu tunggu di rawat jalan di atur Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu < 60 menit atau sama 60 menit. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan

ketentraman pasien terganggu dan berdampak pada rasa puas pasien di waktu yang akan datang [7].

Tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi reliability pada item pernyataan ke 7 “Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat” yaitu 97,77% responden merasakan sangat puas karena berdasarkan wawancara, petugas kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura memberikan informasi tentang cara penggunaan obat baik obat racikan maupun nonracikan sangat jelas dan sangat mudah dipahami oleh pasien.

**Tabel 2.** Hasil Kepuasan Responden

No	Pernyataan	Skor kinerja	Skor harapan	Tingkat kepuasan
1	Tangible Tersedia poster dan leaflet (brosur) di Instalasi Farmasi	3.83	4.13	92,73%
<b>Rata-rata</b>				
2	Responsiveness Kecepatan waktu dalam menyerahkan obat	3.94	4.76	82,77%
3	Prosedur penyampaian informasi	4.68	4.90	95,51%

No	Pernyataan	Skor kinerja	Skor harapan	Tingkat kepuasan
4	jelas dan mudah dimengerti Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja	4.06	4.63	87,68%
5	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien	4.04	4.61	87,83%
6	Petugas farmasi siap menangani pengaduan terhadap layanan yang kurang baik.	3.84	4.56	84,21%
<b>Rata-rata</b>		<b>4.112</b>	<b>4.692</b>	<b>87,63%</b>
7	Reliability Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	4.83	4.94	97,77%
8	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	4.78	4.92	96,76%

No	Pernyataan	Skor kinerja	Skor harapan	Tingkat kepuasan
9	petugas farmasi memberikan keterangan tentang carapenyimpanan obat dirumah	3.93	4.70	83,61%
10	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	3.93	4.69	83,79%
	<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>4.371</b>	<b>4.812</b>	<b>90,83%</b>
11	Kemudahan prosedur dalam memperoleh obat	4.09	4.67	87,58%
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.09</b>	<b>4.67</b>	<b>87,58%</b>
12	Empaty Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien	4.75	4.96	95,76%
13	Petugas farmasi melayani pasien sesuai antrian	4.76	4.98	95,58%
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.757</b>	<b>4.97</b>	<b>95,71%</b>

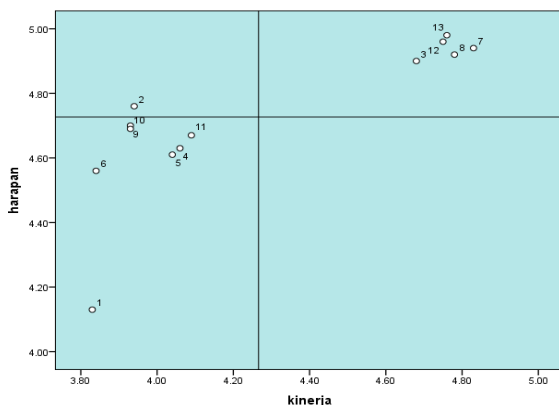
Pada metode CWQ dibagi menjadi 4 kuadran, tiap kuadran memberikan gambaran prioritas perbaikan yang perlu

dilakukan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura.

Gambar 1 merupakan hasil analisis *Customer Window Quadran*. Berdasarkan hasil analisis CWQ pada gambar 1 maka terdapat 1 item yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu pada kuadran A item pernyataan ke 2 “Kecepatan waktu dalam menyerahkan obat”. Berdasarkan SOP pelayanan petugas sudah memberikan nomor antrian kepada pasien sesuai jenis obat yaitu racikan, nonracikan, dan lansia, tetapi petugas tidak memberikan informasi kepada pasien dalam waktu tunggu obat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pasien, pasien mengeluhkan dalam waktu tunggu menyerahkan obat di apotek relatif lama, menurut pasien lamanya dalam menunggu obat dikarenakan kurangnya petugas pelayanan di apotek dan banyaknya pasien setiap harinya. Salah satu indikator yang penting dipenuhi oleh instalasi farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan resep dengan ketentuan menurut Kemenkes 2008 yakni maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan kefarmasian di



rumah sakit. Waktu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan untu mencapai kepuasan pasien [15].



**Gambar 1.** Hasil Analisis *Customer Window Quadrat (CWQ)*

## KESIMPULAN

1. Nilai Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada Instalasi farmasi di RSUD Ratu Zalecha Martapura pada lima dimensi mutu yaitu *tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy* termasuk kategori sangat puas
2. Pada analisis *customer window quadrat* prioritas utama yang perlu diperbaiki yaitu pada Pernyataan item ke 2 “Kecepatan waktu dalam menyerahkan obat”.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih

kepada pihak RSUD Ratu Zalecha Martapura yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini. Serta kepada semua pihak yang membantu selama proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- 1) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016).
- 2) Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 27–282.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- 3) Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., & Batam, N. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap KepuasanPelanggan PT. Sucofindo Batam
- 4) Auliafendri, N., & Tanjung, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi FarmasiRumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI(Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63.  
<https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v4i2.538>
- 5) Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84.  
<https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2>.

- [22162](#)
- 6) Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, 2(2). <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>
  - 7) Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402–412. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>
  - 8) Undang-Undang. (2023). *Perbaikan Permohonan Pengujian Materiil Pasal 169 huruf q Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum terhadap Pasal 28D ayat (1) dan (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Terkait Batas Usia Maksimal Calon Presiden dan* (p. 5).
  - 9) Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3. [http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)
  - 10) Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>
  - 11) Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
  - 12) Kaunang, V., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmakon*, 9(2), 233. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>
  - 13) Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
  - 14) Puspitaloka Mahadewi, E., Heryana, A., Kuswanti, S., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Ilmu-Ilmu Kesehatan, F., Esa Unggul Jalan Arjuna Utara No, U., Jeruk, K., & Barat, J. (2019). Kepuasan Layanan Pasien JKN Berhubungan dengan Kinerja Petugas Kesehatan. *Forum Ilmiah*, 16(2), 119–129
  - 15) Wirajaya, M. K. M., & Rettobjaan, V. F. C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di

Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 7(2) Edisi Spesial 2024 (163-173)

Siti Napisah

p-ISSN 2621-3184; e-ISSN 2621-4032

Doi: 10.36387/jifi.v7i2.2091

Instalasi Farmasi Rumah Sakit:  
Sistematik Review. *Jurnal  
Kesehatan*, 13(2), 408.

<https://doi.org/10.26630/jk.v13i2.24>