

**KUALITAS HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH DAYA DAN RUMAH SAKIT TK. II PELAMONIA KOTA  
MAKASSAR**

*Rika Febriani\**, Andi Emelda, Dewi Yuliana  
Fakultas Farmasi Universitas Muslim Indonesia  
Email<sup>1\*</sup>: [rikafebriani.umi@gmail.com](mailto:rikafebriani.umi@gmail.com)  
Email<sup>2</sup>: [andi.emelda@umi.ac.id](mailto:andi.emelda@umi.ac.id)  
Email<sup>3</sup>: [dewi.yuliana@umi.ac.id](mailto:dewi.yuliana@umi.ac.id)

**ABSTRAK**

Apoteker memainkan peran penting dalam memberikan informasi obat yang berkualitas kepada pasien. Pelayanan informasi obat yang baik dapat mencerminkan kualitas layanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan informasi obat serta kepuasan pasien di RSUD Daya dan RS Tk. II Pelamonia, Makassar, serta mengetahui hubungan antara keduanya. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 318 responden di masing-masing rumah sakit. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat di RSUD Daya baik (57,23%) dan di RS Tk. II Pelamonia juga baik (57,54%). Kepuasan pasien di RSUD Daya, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), pada dimensi tangible (71,42%), reliability (73,21%), responsiveness (73,38%), assurance (75,55%), dan empathy (76,29%). Di RS Tk. II Pelamonia, kepuasan pasien pada dimensi tangible (66,47%), reliability (70,77%), responsiveness (69,55%), assurance (73,74%), dan empathy (72,28%). Uji statistik chi-square menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien dengan nilai Sig.  $0,000 \leq 0,05$  di kedua rumah sakit tersebut.

**Kata Kunci:** Kualitas, Kepuasan, Apoteker, Pelayanan Informasi Obat

**ABSTRACT**

*Pharmacists play an important role in providing quality drug information to patients. Good drug information services can reflect the quality of health services and increase patient satisfaction. This study aims to measure the quality of drug information services and patient satisfaction at Daya Hospital and Pelamonia Tk. II Hospital, Makassar, and to determine the relationship between the two. This study is descriptive with cross-sectional approach, involving 318 respondents in each hospital. The results showed that the quality of drug information service at RSUD Daya was good (57.23%) and at RS Tk. II Pelamonia was also good (57.54%). Patient satisfaction at RSUD Daya, using Importance Performance Analysis (IPA) method, on tangible dimension (71.42%), reliability (73.21%), responsiveness (73.38%), assurance (75.55%), and empathy (76.29%). At Tk. II Pelamonia Hospital, patient satisfaction in the dimensions of tangible (66.47%), reliability (70.77%), responsiveness (69.55%), assurance (73.74%), and empathy (72.28%).*

(72.28%). *The chi-square statistical test shows a significant relationship between the quality of drug information services and patient satisfaction with a Sig value.  $0.000 \leq 0.05$  in both hospitals.*

**Keywords:** *Quality, Satisfaction, Pharmacist, Drug Information Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang dilakukan oleh apoteker secara langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien, yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan utama untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien<sup>1</sup>. Di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian terdiri dari dua kegiatan utama, yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berjalan dengan efektif.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan kefarmasian adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO)<sup>2</sup>, yang melibatkan penyediaan dan pemberian informasi obat yang tepat, akurat, terkini, dan komprehensif oleh apoteker kepada pasien serta masyarakat yang membutuhkan. Tujuan utama dari PIO adalah untuk

meningkatkan keberhasilan terapi, memaksimalkan efek terapeutik, serta meminimalkan risiko efek samping obat. Pelayanan ini juga sangat penting untuk menghindari medication error dan memastikan penggunaan obat yang rasional. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, mengurangi gejala penyakit, serta mencegah penyebaran dan munculnya penyakit baru. Selain itu, pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit juga bertujuan untuk menjamin keselamatan pasien, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.72 tahun 2016, yang mengatur tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit<sup>3</sup>.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan yang dilakukan

apoteker untuk memberikan informasi obat yang akurat, independen, dan komprehensif kepada pasien dan tenaga kesehatan. Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Daya (RSUDM) dan Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar menunjukkan adanya masalah dalam pemberian informasi obat, seperti antrean tidak teratur, kurangnya informasi dosis, cara penggunaan, dan efek samping obat<sup>4</sup>.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya dan Rumah Sakit Tk. II Pelamonia, Kota Makassar, dengan jumlah masing-masing 318 responden. Pengumpulan data menggunakan teknik purposive sampling melalui kuesioner. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terkait kualitas pelayanan informasi obat, kepuasan pasien, dan peran apoteker, yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan semua pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,585 untuk kualitas pelayanan, 0,576 untuk

kepuasan pasien, dan 0,891 untuk peran apoteker. Data tersebut dinyatakan reliabel, sehingga penelitian ini memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien di kedua rumah sakit tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Distribusi karakteristik demografi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya

| Variabel            | Kategori            | Jumlah responden (n=318) | Persentase (%) |
|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------|
| Jenis kelamin       | L                   | 126                      | 39,6           |
|                     | P                   | 192                      | 60,4           |
|                     | <b>Total</b>        | 318                      | 100            |
|                     | 17-25               | 56                       | 17,61          |
|                     | 26-35               | 78                       | 24,53          |
| Usia (Tahun)        | 36-45               | 64                       | 20,13          |
|                     | 46-55               | 66                       | 20,75          |
|                     | 56-60               | 22                       | 6,92           |
|                     | Lebih dari 60       | 32                       | 10,06          |
|                     | <b>Total</b>        | 318                      | 100            |
|                     | SD                  | 33                       | 10,4           |
| Pendidikan terakhir | SMP                 | 46                       | 14,5           |
|                     | SMA                 | 157                      | 49,3           |
|                     | DIII                | 5                        | 1,6            |
|                     | S1                  | 74                       | 23,3           |
|                     | S2                  | 2                        | 0,6            |
|                     | S3                  | 1                        | 0,3            |
|                     | Lainnya             | -                        | -              |
|                     | <b>Total</b>        | 318                      | 100            |
| Pekerjaan           | Mahasiswa/pelajar   | 20                       | 6,3            |
|                     | Wiraswasta          | 48                       | 15,1           |
|                     | PNS                 | 24                       | 7,5            |
|                     | Ibu rumah tangga    | 134                      | 42,1           |
|                     | Petani              | 4                        | 1,3            |
|                     | Peternak            | 0                        | 0              |
|                     | Belum/Tidak bekerja | 41                       | 12,9           |
|                     | lainnya             | 47                       | 14,8           |
|                     | <b>Total</b>        | 318                      | 100            |

Hasil penelitian menunjukkan

bahwa dari 318 pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya, mayoritas pasien adalah perempuan, sebanyak 192 orang (60,04%), sementara laki-laki sebanyak 126 orang (39,6%). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan dibandingkan laki-laki<sup>5</sup>. Berdasarkan usia, pasien terbanyak berada pada rentang usia 26-35 tahun (24,53%), yang dipengaruhi oleh pola pikir dan daya tangkap informasi<sup>6</sup>. Pada

variabel pendidikan terakhir, sebagian besar pasien berpendidikan SMA (49,3%), yang memengaruhi pengetahuan dan sikap mereka terhadap kesehatan<sup>7</sup>. Selain itu, ibu rumah tangga menjadi kelompok terbanyak berdasarkan pekerjaan, sebanyak 134 orang (42,1%), karena memiliki kesadaran tinggi terhadap kesehatan keluarga dan lebih sering menggunakan layanan Kesehatan.

**Tabel 2.** Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dirumah Sakit Umum Daerah Daya

| No | Variabel | Pernyataan | Sangat Baik     | Baik            | Cukup Baik     | Kurang Baik | Total % |
|----|----------|------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------|---------|
| %  |          |            |                 |                 |                |             |         |
| 1  | X1       | P1         | 70<br>(22,01%)  | 212<br>(66,67%) | 36<br>(11,32%) | 0           | 100     |
| 2  |          | P2         | 58<br>(18,24%)  | 216<br>(67,92%) | 44<br>(13,84%) | 0           | 100     |
| 3  |          | P3         | 74<br>(23,27%)  | 210<br>(66,04%) | 34<br>(10,69%) | 0           | 100     |
| 4  | X2       | P1         | 54<br>(16,98%)  | 233<br>(73,27%) | 31 (9,75%)     | 0           | 100     |
| 5  |          | P2         | 49<br>(15,41%)  | 240<br>(75,47%) | 29 (9,12%)     | 0           | 100     |
| 6  | X3       | P1         | 55<br>(17,30%)  | 233<br>(73,27%) | 30 (9,43%)     | 0           | 100     |
| 7  |          | P2         | 58<br>(18,24%)  | 231<br>(72,64%) | 29 (9,12%)     | 0           | 100     |
| 8  |          | P3         | 107<br>(33,65%) | 190<br>(59,75%) | 21 (6,60%)     | 0           | 100     |
| 9  | X4       | P1         | 72<br>(22,64%)  | 225<br>(70,75%) | 21 (6,60%)     | 0           | 100     |
| 10 |          | P2         | 84<br>(26,42%)  | 213<br>(66,98%) | 21 (6,60%)     | 0           | 100     |
| 11 | X5       | P1         | 51<br>(16,04%)  | 245<br>(77,04%) | 22 (6,92%)     | 0           | 100     |
| 12 |          | P2         | 41<br>(12,89%)  | 241<br>(75,79%) | 36<br>(11,32%) | 0           | 100     |

|    |    |                |                 |                 |   |     |
|----|----|----------------|-----------------|-----------------|---|-----|
| 13 | P3 | 42<br>(13,21%) | 249<br>(78,30%) | 27 (8,49%)      | 0 | 100 |
| 14 | P4 | 32<br>(10,06%) | 163<br>(51,26%) | 123<br>(38,68%) | 0 | 100 |

Pada dimensi kehandalan (reliability), apoteker di RSUD Daya memberikan informasi obat kepada 212 pasien (66,67%), informasi dosis obat kepada 216 pasien (67,92%), dan cara pemakaian obat kepada 210 pasien (66,04%), semuanya dalam kategori baik. Informasi tentang dosis obat dianggap penting untuk manfaat optimal obat<sup>8,9</sup>. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), apoteker menjawab dengan cepat dan tanggap kepada 233 pasien (73,27%) serta memberikan informasi obat secara tertulis kepada 240 pasien (75,47%), meskipun beberapa pasien kurang paham. Apoteker juga memberikan informasi yang akurat, independen, dan terkini, serta melakukan penyuluhan kepada pasien rawat jalan<sup>10</sup>. Pada dimensi jaminan (*assurance*), apoteker memberikan jaminan tanpa pungutan tambahan kepada 233 pasien (73,27%), menimbulkan rasa aman kepada 231 pasien (72,64%), dan menanyakan

nama pasien saat menyerahkan obat kepada 190 pasien (59,75%). Sementara itu, pada dimensi empati (*empathy*), apoteker memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta, dengan 225 pasien (70,75%) menilai kategori baik.

Motivasi apoteker dapat menurunkan kecemasan pasien melalui dukungan emosional seperti kesabaran, perhatian, dan dorongan agar pasien cepat sembuh<sup>11</sup>. Apoteker yang ramah dan sopan dilaporkan oleh 213 pasien (66,98%). Dalam dimensi tangible, aturan pakai obat yang mudah dimengerti dicatat oleh 245 pasien (77,04%), meskipun aturan tidak selalu ditulis jika jumlah obat sedikit atau pasien tidak memintanya. Kenyamanan ruang tunggu dinilai baik oleh 241 pasien (75,79%), penampilan petugas yang rapi dan bersih oleh 241 pasien (75,79%), serta fasilitas dan papan petunjuk yang lengkap oleh 163 pasien (51,26%).

**Tabel 3.** Kepuasan terhadap pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Umum Daerah Daya

| No | Variabel | Pernyataan | Sangat Puas    | Puas            | Cukup Puas      | Kurang Puas  | Total % |
|----|----------|------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------|---------|
|    |          |            | %              |                 |                 |              |         |
| 1  | X1       | P1         | 51<br>(16,04%) | 207<br>(65,09%) | 59<br>(18,55%)  | 1<br>(0,31%) | 100     |
| 2  |          | P2         | 34<br>(10,69%) | 118<br>(37,11%) | 165<br>(51,89%) | 1<br>(0,31%) | 100     |
| 3  |          | P3         | 41<br>(12,89%) | 213<br>(66,98%) | 62<br>(19,50%)  | 2<br>(0,63%) | 100     |
| 4  |          | P4         | 40<br>(12,58%) | 224<br>(70,44%) | 54<br>(16,98%)  | -            | 100     |
| 5  | X2       | P1         | 40<br>(12,58%) | 166<br>(52,20%) | 111<br>(34,91%) | 1<br>(0,31%) | 100     |
| 6  |          | P2         | 44<br>(13,84%) | 237<br>(74,53%) | 37<br>(11,64%)  | -            | 100     |
| 7  |          | P3         | 44<br>(13,84%) | 213<br>(66,98%) | 61<br>(19,18%)  | -            | 100     |
| 8  |          | P4         | 37<br>(11,64%) | 236<br>(74,21%) | 45<br>(14,15%)  | -            | 100     |
| 9  | X3       | P1         | 37<br>(11,64%) | 238<br>(74,84%) | 43<br>(13,52%)  | -            | 100     |
| 10 |          | P2         | 34<br>(10,69%) | 208<br>(65,41%) | 75<br>(23,58%)  | 1<br>(0,31%) | 100     |
| 11 |          | P3         | 28 (8,81%)     | 245<br>(77,04%) | 45<br>(14,15%)  | -            | 100     |
| 12 |          | P4         | 30 (9,43%)     | 242<br>(76,10%) | 46<br>(14,47%)  | -            | 100     |
| 13 | X4       | P1         | 37<br>(11,64%) | 237<br>(74,53%) | 44<br>(13,84%)  | -            | 100     |
| 14 |          | P2         | 58<br>(18,24%) | 228<br>(71,70%) | 32<br>(10,06%)  | -            | 100     |
| 15 |          | P3         | 35<br>(11,01%) | 250<br>(78,62%) | 33<br>(10,38%)  | -            | 100     |
| 16 |          | P1         | 80<br>(25,16%) | 204<br>(64,15%) | 34<br>(10,69%)  | -            | 100     |
| 17 | X5       | P2         | 49<br>(15,41%) | 233<br>(73,27%) | 36<br>(11,32%)  | -            | 100     |
| 18 |          | P3         | 52<br>(16,35%) | 229<br>(72,01%) | 37<br>(11,64%)  | -            | 100     |
| 19 |          | P4         | 46<br>(14,47%) | 234<br>(73,58%) | 38<br>(11,95%)  | -            | 100     |
| 20 |          | P1         | 46<br>(14,47%) | 228<br>(71,70%) | 43<br>(13,52%)  | 1<br>(0,31%) | 100     |
| 21 |          | P2         | 44<br>(13,84%) | 243<br>(76,42%) | 31<br>(9,75%)   | -            | 100     |
| 22 |          | P3         | 47<br>(14,78%) | 243<br>(76,42%) | 28<br>(8,81%)   | -            | 100     |

Berdasarkan tabel 3, kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Umum Daerah Daya menunjukkan hasil positif. Pada dimensi bukti langsung (*tangible*), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek dinilai puas oleh 207 pasien (65,09%), kelengkapan obat oleh 213 pasien (66,98%), dan penataan obat yang rapi oleh 224 pasien (70,44%). Tempat duduk yang cukup dan nyaman hanya dinilai puas oleh 118 pasien (37,11%). Pada dimensi kehandalan (*reliability*), apoteker yang menjelaskan penggunaan obat dinilai puas oleh 166 pasien (52,20%), sementara pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti dinilai puas oleh 237 pasien (74,53%). Prosedur yang tidak membingungkan diakui oleh 213 pasien (66,98%), dan kesiapan apoteker melayani keluhan pasien mendapat penilaian puas dari 236 pasien (74,21%). Untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*), apoteker yang cepat dan cakap dalam menanggapi keluhan dinilai puas oleh 238 pasien (74,84%), serta kecepatan pelayanan obat sesuai resep oleh 208 pasien (65,41%). Kejelasan informasi

obat dinilai baik oleh 245 pasien (77,04%), dan kedisiplinan apoteker memuaskan 242 pasien (76,10%). Pada dimensi keyakinan (*assurance*), kelengkapan obat dinilai memuaskan oleh 237 pasien (74,53%), kualitas obat oleh 228 pasien (71,70%), dan pengetahuan apoteker oleh 250 pasien (78,62%). Dimensi empati (*empathy*) mencatat keramahan apoteker dinilai baik oleh 204 pasien (64,15%), perhatian terhadap keluhan pasien oleh 229 pasien (72,01%), dan kesopanan apoteker oleh 243 pasien (76,42%).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di RSUD Daya mencapai kategori puas dengan 229 pasien (72,01%). Hal ini dipengaruhi oleh kelengkapan obat yang tersedia, sejalan dengan penelitian Nisa' et al. yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkontribusi pada loyalitas. Hasil uji statistik chi-square ( $p = 0,000$ ) menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien di RSUD Daya dan RS Tk. II Pelamonia. Di RSUD Daya, kualitas pelayanan masuk kategori baik (57,23%), dengan

dimensi *tangible* (71,42%), *reliability* (73,21%), *responsiveness* (73,38%), *assurance* (75,55%), dan *empathy* (76,29%). Di RS Tk. II Pelamonia, kualitas pelayanan juga tergolong baik (57,54%), dengan *tangible* (66,47%), *reliability* (70,77%), *responsiveness* (69,55%), *assurance* (73,74%), dan *empathy* (72,28%). Faktor utama kepuasan meliputi kelengkapan informasi obat, keramahan apoteker, dan kualitas layanan, meskipun perlu perbaikan pada fasilitas ruang tunggu dan kelengkapan obat<sup>12,13</sup>. Kesimpulannya, kualitas pelayanan informasi obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di kedua rumah sakit.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Umum Daerah Daya didominasi oleh kategori baik, dengan 182 responden (57,23%), sementara di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Kota Makassar juga didominasi kategori baik, yaitu 183 responden (57,54%). Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya,

yang diukur dengan metode *Importance*.

*Performance Analysis* (IPA), menunjukkan kategori puas pada dimensi *tangible* (71,42%), *reliability* (73,21%), *responsiveness* (73,38%), *assurance* (75,55%), dan sangat puas pada dimensi *empathy* (76,29%). Di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Kota Makassar, kategori puas pada dimensi *tangible* (66,47%), *reliability* (70,77%), *responsiveness* (69,55%), *assurance* (73,74%), dan *empathy* (72,28%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di kedua rumah sakit, dengan nilai Sig.  $0,000 \leq 0,05$ .

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyelesaian penelitian ini. Secara khusus, terima kasih kami sampaikan kepada pihak manajemen dan staf Rumah Sakit Umum Daerah Daya serta Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Kota Makassar atas dukungannya selama proses pengumpulan data.

Kami juga berterima kasih kepada Rektor Universitas Muslim Indonesia, dan para dosen pembimbing, atas bimbingan dan arahnya. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat di rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Annisyah N, Ririn R, Azizah RN. Profil pengkajian resep racikan pediatri pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji periode bulan Juni-Desember 2022. Makassar *Pharmaceutical Science Journal (MPSJ)*. 2023;1(2):86-97. <https://www.mendeley.com/catalogue/fc977d51-e022-3fa6-834e-fa564e7471d9/>
2. Ananda, Y. (2023). Manajemen Pengelolaan Farmasi di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1093-1102. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1732>
3. Musyarofah M, Fajarini H, Balfas RF, Dence E. Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal of Pharmacy UMUS*. 2021;2(02):1-9.
4. Sulaeman AP, Fajarini H, Balfas RF. Evaluasi pelayanan informasi obat di apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*. 2023;1(2):116-25.
5. Fahmiadi T. Rasionalitas penggunaan obat berdasarkan indikator persepsi World Health Organization (WHO) di Rumah Sakit Pusat Pertamina periode Januari 2021. 2021.
6. Pratiko Gustomi, M., & Yaqin, N. (2023). Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rsi Darus Syifa' Surabaya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(6), 33–36. Retrieved from <https://journal.pbnsurabaya.co.id/index.php/jupm/article/view/243>
7. Apolina CCI, N., & Ekowati, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Tunai Di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)*, 7(2), 87-94. <https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.156>
8. Huda N, Haryati N. Evaluasi kepuasan pasien rawat jalan reguler terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Indonesia *Jurnal Farmasi*. 2022;7(1):10-3.
9. Wintariani, putu, Apsari, D. P. ., & Suwantara, I. P. T. . (2022). Patients satisfaction

- with pharmaceutical care in community pharmacies in the district of badung: Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten badung. *Bali Medika Jurnal*, 8(4), 337–348.  
<https://doi.org/10.36376/bmj.v8i4.196>
10. Srianti S, Ansari I, Ma'ruf A. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*. 2020;1(2):410-24.
  11. Wahyuningrum, R. (2016). Wawancara Motivasi Apoteker Untuk Kepatuhan Terhadap Pengobatan Diabetes Melitus Tipe 2. *Pharmacon*, 5(2).  
<https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.12189>
  12. Sinollah S, Masrurroh M. Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*. 2019;4(1):45-64.
  13. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 2018;1(1):22-6.
  14. Rose, R. I. P. S., Yumita, Y., Hermansyah, O., & Khasanah, H. R. (2023). A Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. *Bencoolen Journal Of Pharmacy*, 3(1).  
<https://doi.org/10.33369/bjp.v3i1.27418>
  15. Panaungi, A. N., & Aulia, S. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 7(2), 73-78.  
<https://doi.org/10.51817/bjp.v7i2.511>