

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK JAKARTA

Submitted : 19 Oktober 2019

Edited : 15 Juni 2020

Accepted : 25 Juni 2020

Jenny Pontoan¹, Okpri Meila², Yuli Asnanik³, Muhammad Azhar Muharam¹

¹Fakultas Farmasi, Isntitut Sains dan Teknologi Nasional, Jakarta

²Fakultas Farmasi, Universitas Syah Kuala, Banda Aceh

³Instalasi Farmasi, Rumah Sakit Marinir Cilandak, Jakarta

Email : jennyponoan0301@gmail.com

ABSTRACT

Measuring the quality dimensions of health service is essential and should be done along with patient satisfaction surveys. The level of patient satisfaction with hospital health services may use the five-dimensional Service Quality (ServQual) method, that is, reliability, responsiveness, assurance, concern and tangible form. The study was conducted to determine the level of outpatient satisfaction with the quality of services provided by The Cilandak Marinir Hospital Pharmacy Installation. The research design is Observational by survey methods, conducted on JKN outpatients, with a total sample of 106 respondents. Inclusion criteria; patients who redeem a prescription at a hospital pharmacy installation at least 2 times; patients who are willing to fill out the questionnaire, sign the questionnaire, and approve the informed consent; patients aged ≥ 15 years. Exclusion criteria are patients who are hospital employees; HIV / AIDS patients. This study was also complemented with data collection permits from the hospital and ethical approval from the ethics research committee of the Universitas Pembangunan Veteran Jakarta. The instrument used is in the form of a questionnaire to measure patient satisfaction about pharmacy services at the pharmacy. The results of the validity test of 0.383-0.950 (components of expectations) and 0.362-0.928 (components of performance) are declared valid. The reliability test results are 0.954-0.961 (expectation component) and 0.951-0.960 (performance component); these results indicate that the questionnaire can be used because all questions are reliable (> 0.60 Cronbach Alpha scores). Data analysis uses the Service Quality method (Service Quality score = Performance - Expectation). A positive score indicates that customer expectations are met so that services on specific dimensions can be perceived as high quality and vice versa. Ideally, the value of the gap between expectations and perceptions is zero. ServQual analysis results based on the gap showed that the most significant value of the gap in the dimensions of reliability -0.18, responsiveness (responsiveness) -0.12, awareness (empathy) -0.08, assurance -0, 07, and tangible form (tangible) -0.03. Based on these results, It can be concluded that pharmaceutical services still need improvement because they still have a negative gap value for the five dimensions.

Keywords : *Satisfaction of Outpatients, Pharmaceutical Services, Marinir Cilandak Jakarta Hospital*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi

karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila

pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka⁽¹⁾. Menurut Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien. Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Tingkat kepuasan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dapat menggunakan metode *Service Quality* (*ServQual*) dengan lima dimensi, yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (perhatian) dan *tangible* (wujud nyata)⁽²⁾. Analisis *Service Quality* didasarkan pada pengukuran kualitas jasa dengan gap model, dimana kualitas layanan merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap layanan dan kinerja mereka terhadap layanan aktual yang dihasilkan rumah sakit pada lima dimensi utama kualitas jasa yang kemudian ditentukan dengan rumus *Service Quality* skor = Kinerja – Harapan⁽²⁾.

Penelitian yang dilakukan oleh Fina Aryani (2015) di RSI Ibnu Sina Pekanbaru, bahwa kepuasan pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di IFRS tersebut memperoleh tingkat kepuasan yang rendah dilihat dengan nilai gap tertinggi pada aspek *realibilitynya*⁽¹⁾. Hal ini dikarenakan antrian yang tidak jelas, sehingga banyak pasien yang merasa seharusnya dilayani lebih dahulu tetapi tidak dilayani sehingga timbul kekecewaan. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Denise Cristianty Pareraway (2016) di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menyatakan hasil yang berbeda dimana hasilnya adalah pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien rawat jalan di IFRS tersebut dengan

nilai gap tinggi untuk kepuasan yakni rata-rata kepuasan hingga 80% dan yang tertinggi pada aspek *tangible* dikarenakan dari segi fasilitas IFRS sudah baik⁽³⁾. Pada penelitian yang dilakukan oleh Puput Noviana (2017) di IFRS RSUD Pare menunjukkan hal serupa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS maupun pasien umum dengan sangat memuaskan dalam pelayanan⁽⁴⁾.

Rumah Sakit Marinir Cilandak merupakan rumah sakit militer Korps Marinir TNI-AL kelas II yang telah terakreditasi dan terletak di wilayah Jakarta Selatan. Berdasarkan beberapa masukan pasien melalui kotak saran terdapat masukan untuk instalasi farmasi terkait waktu tunggu pelayanan obat yang dinilai pasien cukup lama, harga obat mahal, jumlah petugas apotek kurang. Data pra survei menunjukkan tingginya resep pasien rawat jalan yang tidak terlayani oleh Instalasi Farmasi yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan uraian tersebut di atas dijelaskan bahwa pentingnya suatu kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta Selatan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian observasional menggunakan metode survei, yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta pada bulan November-Desember 2018. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan peserta JKN dengan jumlah sampel sebanyak 106 responden. Jumlah sampel tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Lameshow dengan tingkat kepercayaan 95%. Adapun kriteria inklusi yaitu pasien yang menebus

resep di instalasi farmasi rumah sakit marinir cilandak minimal 2 kali; pasien yang bersedia mengisi kuesioner, menandatangani kuesioner, dan menyetujui *informed consent*; pasien yang berusia ≥ 15 tahun. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang merupakan karyawan rumah sakit mariner Cilandak; pasien penderita HIV/AIDS. Penelitian ini juga dilengkapi dengan ijin pengambilan data dari pihak rumah sakit dan *ethical approval* dari komite etik penelitian kesehatan Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang peneliti gunakan adalah kuesioner dengan modifikasi dari sumber jurnal^(5,6). Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*, dengan pengambilan kesimpulan apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka kuesioner dinyatakan valid dan sebaliknya. Hasil uji validitas sebesar 0,383-0,950 pada komponen harapan pasien dan 0,362-0,928 pada komponen kinerja yang diderita pasien. Hasil tersebut dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Nilai r tabel dicari menggunakan $df = n-2$ ($30-2$) = 28 sehingga didapat r tabel 0,361. Hasil uji reliabilitas 0,954-0,961 pada komponen harapan pasien dan 0,951-0,960 pada komponen kinerja yang diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kuesioner dapat dipakai karena semua pertanyaan reliabel, karena lebih besar dari nilai konstanta *Cronbach Alpha* adalah 0,60. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*, dinyatakan reliabel jika lebih dari atau sama dengan 0,60.

Analisa Data

Analisa data menggunakan metode *Service Quality* (*Service Quality* skor = Kinerja - Harapan). Skor positif

menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi sehingga layanan pada dimensi tertentu dapat dipersepsikan berkualitas tinggi, begitu juga sebaliknya. Idealnya nilai *gap* antara harapan dan persepsi adalah nol. Penilaian untuk penelitian terhadap kepuasan pelayanan ini dengan menggunakan skala penilaian (*Rating scale*). Skala yang dipakai adalah skala angka 1-5 dengan masing-masing bobot diberikan Sangat Tidak Penting (1), Tidak Penting (2), Cukup Penting (3), Penting (4), Sangat Penting (5) dan untuk penilaian kinerja yang diterima pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi juga menggunakan pengukuran yang sama, terdiri dari Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Cukup Puas (3), Puas (4), Sangat Puas (5).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan jumlah kunjungan. Hasil penelitian pada Tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 46-65 tahun sebanyak 43 (40,57%) responden. Pada karakteristik jenis kelamin menunjukkan jumlah yang hampir sama yaitu laki-laki 51 (48,11%) responden dan perempuan 55 (51,89%) responden. Pekerjaan responden paling banyak yaitu pegawai swasta dan PNS/TNI/POLRI/Pensiunan, masing-masing 25 (23,58%) dan 24 (22,64%). Pendidikan responden paling banyak Sekolah Menengah Atas sebanyak 49 (46,23%) responden. Adapun jumlah kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak 78 (73,58%) responden. Hal ini dikarenakan pasien yang datang ke rumah sakit merupakan pasien rutin yang menggunakan jasa Rumah Sakit Mariner Cilandak.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik	Jumlah	
		n = 106	%
Umur	17 - 25 Tahun	2	1.89
	26 - 35 Tahun	10	9.43
	36 - 45 Tahun	38	35.85
	46 - 65 Tahun	43	40.57
	> 65 Tahun	13	12.26
	Jumlah	106	100.00
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	48.11
	Perempuan	55	51.89
	Jumlah	106	100.00
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	2	1.89
	Pegawai Swasta	25	23.58
	PNS / TNI / POLRI / Pensiunan	24	22.64
	Wiraswasta	20	18.87
	Ibu Rumah Tangga	22	20.75
	Tidak Bekerja/Lain-lain	13	12.26
	Jumlah	106	100.00
Pendidikan	SD	6	5.66
	SMP	12	11.32
	SMA	49	46.23
	Akademi/Perguruan Tinggi	39	36.79
	Jumlah	106	100.00
Jumlah Kunjungan	< 5 kali kunjungan	28	26.42
	> 5 kali kunjungan	78	73.58
	Jumlah	106	100.00

Analisis Tingkat Kepuasan Responden tiap Dimensi

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan responden tiap dimensi. Nilai *gap* tertinggi (-0,18) pada dimensi kehandalan dan terendah (-0,03) pada dimensi wujud nyata. Nilai keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dari setiap dimensinya memperoleh nilai *gap* yang negatif berarti pelayanan belum memuaskan pasien pada masing-masing dimensi, meskipun rata-rata kenyataan yang diperoleh dari masing-masing dimensi dapat dikatakan cukup puas namun setelah dianalisis menggunakan analisis *gap* (kesenjangan) yakni selisih antara pelayanan yang diterima dengan harapan memperoleh *gap* yang negatif.

Hal ini berarti harapan yang diinginkan pasien lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh pasien

Dimensi kehandalan memiliki *gap* tertinggi sebesar (-0,18) yang berarti pasien belum puas dan harapannya sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan dimensi ini. Dimensi kehandalan perlu diperhatikan dalam dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Marinir Cilandak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan dari petugas farmasi masih dibawah harapan pasien, artinya kehandalan dari petugas farmasi harus ditingkatkan agar memenuhi harapan pasien terhadap instalasi farmasi rumah sakit yang merupakan rumah sakit dengan akreditasi paripurna.

Dimensi ketanggapan dengan nilai *gap* sebesar (-0,12), pada dimensi ini harapan pasien sangat tinggi yakni (4,88) dari pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang diterima (4,71). *Gap* terbesar pada item pernyataan penyiapan obat setelah resep diterima dengan nilai *gap* (-0,16), untuk pemberian penjelasan atas pertanyaan yang diajukan pasien belum memenuhi harapan dari pasien

dengan *gap* (-0,14), juga diikuti oleh item keberadaan petugas farmasi dalam jam sibuk nilai (-0,11), serta yang lainnya dengan nilai *gap* (-0,1) dan (-0,09). Penelitian pada rumah sakit umum kota Bechar, Aljazair didapat bahwa ketanggapan dari pihak rumah sakit juga belum dapat memenuhi harapan pasien yang menggunakan jasa layanan rumah sakit tersebut⁽⁷⁾.

Tabel 2. Analisis Tingkat Kepuasan Responden tiap Dimensi

Dimensi SERVQUAL	Dimensi Pernyataan	Kinerja	Harapan	Gap	Peringkat
Wujud Nyata (Tangible)	1 Fasilitas di Instalasi Farmasi RS.Marinir Cilandak sudah lengkap.	4,81	4,76	0,05	
	2 Ruang tunggu nyaman. (Terdapat fasilitas seperti AC, Kipas Angin, TV, atau majalah	4,84	4,83	0,01	
	3 Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi yang tidak jauh	4,84	4,93	-0,09	
	4 Instalasi Farmasi RS.Marinir Cilandak sudah memiliki obat yang dibutuhkan	4,92	4,95	-0,04	
	5 Penampilan Apoteker dan petugas farmasi rapi.	4,88	4,96	-0,08	
	Rata-rata	4,86	4,89	-0,03	5
Kehandalan (Reability)	6 Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama	4,33	4,92	-0,59	
	7 Prosedur pelayanan di instalasi farmasi RS.Marinir Cilandak tidak berbelit-belit	4,75	4,92	-0,17	
	8 Apoteker atau Petugas Farmasi mampu menjelaskan obat secara jelas dan benar.	4,79	4,78	0,01	
	9 Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	4,91	4,89	0,02	
	10 Keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat	4,75	4,91	-0,16	
	Rata-rata	4,71	4,88	-0,18	1
Ketanggapan (Responsiveness)	11 Apoteker atau petugas farmasi memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan pasien	4,80	4,94	-0,14	
	12 Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian, efek samping, dan interaksi obat	4,84	4,94	-0,10	
	13 Apoteker atau Petugas Farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resep	4,74	4,90	-0,16	

Tabel lanjutan

Dimensi SERVQUAL	Dimensi Pernyataan	Kinerja	Harapan	Gap	Peringkat	
Jaminan (Assurance)	14 Apoteker atau petugas farmasi selalu siap dalam menangani setiap keluhan pasien	4,75	4,85	-0,09		
	15 Apoteker dan Petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi pada jam – jam sibuk	4,81	4,92	-0,11		
		Rata-rata	4,79	4,91	-0,12	2
	16 Apoteker atau Petugas Farmasi tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)	4,89	4,93	-0,05		
	17 Apoteker atau Petugas Farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	4,86	4,97	-0,11		
	18 Apoteker dan Petugas Farmasi memiliki Penampilan, sikap dan pengetahuan yang meyakinkan	4,85	4,96	-0,11		
	19 Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik (rapi dan tersegel)	4,92	4,91	0,01		
	20 Apoteker atau Petugas Farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	4,90	4,96	-0,07		
		Rata-rata	4,88	4,95	-0,07	4
	Kepedulian (Emphaty)	21 Pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit yang baik, tidak membedakan bedakan pasien.	4,93	4,92	0,01	
22 Apoteker dan Petugas Farmasi ramah dan sopan santun		4,87	4,97	-0,10		
23 Apoteker dan Petugas Farmasi mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar		4,86	4,96	-0,10		
24 Apoteker atau Petugas Farmasi mudah diajak berkomunikasi		4,85	4,97	-0,12		
25 Apoteker atau petugas farmasi mudah ditemui saat dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian		4,87	4,96	-0,09		
		Rata-rata	4,88	4,96	-0,08	3

Dimensi kepedulian dengan nilai *gap* (-0,08), artinya pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, terlihat pada nilai harapan yang lebih tinggi (4,96) dari nilai pelayanan yang diterima (4,88). Dimensi kepedulian (*emphaty*) memiliki nilai *gap* positif, artinya sudah memenuhi kepuasan dari pasien yakni tidak membedakan-bedakan pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian, namun pada dimensi ini juga memiliki 4 item bernilai negatif dari

kepuasan pasien yaitu dengan *gap* terbesar (-0,12) pada item pernyataan apoteker dan petugas farmasi mudah diajak berkomunikasi. Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ras. Sehingga penelitian di Instalasi farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak juga memuaskan pasien dalam pernyataan yang tidak membedakan pasien yang satu dengan yang lainnya. Hal tersebut didasarkan pada

PP 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras⁽⁸⁾. Sedangkan dalam keramahan dan kesantunan belum memenuhi kepuasan pasien dalam penelitian ini, hal ini dapat disebabkan karena waktu yang panjang dalam prosesnya serta banyaknya pasien juga dapat memungkinkan adanya pasien yang merasa bahwa keramahan petugas farmasi dibawah harapan. Adapun penelitian yang dilakukan pada rumah sakit lain menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit rata-rata sebesar 66,6% yang artinya puas dalam⁽⁹⁾.

Dimensi jaminan dengan nilai *gap* (-0,07), artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diterima, terlihat pada nilai harapan pada dimensi jaminan yang lebih tinggi dari nilai pelayanan yang diterima, yakni untuk nilai harapan (4,95) dan untuk pelayanan yang diterima (4,88). *Gap* negatif tertinggi pada dimensi jaminan adalah pemberian informasi tentang cara pemakaian obat dan tentang penampilan petugas farmasi dan apoteker yang meyakinkan dengan nilai *gap* negatif (-0,11).

Dimensi jaminan merupakan dimensi penting dikarenakan keterjaminan pasien terhadap pelayanan maupun mutu dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak dilihat dalam dimensi ini. Pada item pernyataan obat masih tersegel adalah item yang memiliki kepuasan yang baik, artinya obat dalam kondisi baik sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien, hal ini merupakan kemampuan yang diharapkan untuk menunjukkan kredibilitas dan kesopanan sebagai bagian penting dari layanan. Penelitian di Candon city menunjukkan hasil yang berseberangan dengan hasil peneliti, dimana harapan pasien memiliki peringkat tertinggi dalam penelitiannya⁽¹⁰⁾. Hal yang menyebabkan

kurangnya kepuasan pada instalasi farmasi rumah sakit Cilandak, kemungkinan pada waktu penjelasan yang singkat sehingga pada penjelasan informasi obat kurang memuaskan harapan pasien, hal ini disebabkan pasien yang banyak dan penelitian ini juga dilakukan pada saat *peak time* layanan.

Dimensi wujud nyata berada pada urutan *gap* yang paling rendah yakni sebesar (-0,03), dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima (4,86) dan nilai rata-rata harapan pasien (4,89). Walaupun memperoleh *gap* yang paling rendah dari keseluruhan lima dimensi kualitas pelayanan, namun tetap diperoleh nilai *gap* yang negatif dan dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa belum puas. Pada hasil yang ada bahwa fasilitas yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak sudah memenuhi harapan daripada pasien dari segi kelengkapan fasilitasnya yakni dengan adanya kipas angin, air conditioner, tempat menunggu obat yang sesuai, namun dari segi obat yang dibutuhkan pasien belum dapat memenuhi harapan hal ini mungkin dikarenakan banyak obat yang perlu diambil oleh pasien terutama pada pasien pengguna asuransi baik mandiri maupun BPJS sendiri. Pada jarak antara IFRS dengan ruang dokter juga masih belum memenuhi harapan.

Dari keseluruhan hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Marinir Cilandak belum memenuhi harapan pasien rawat jalan sehingga pasien merasa belum puas dengan pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan untuk gambaran karakteristik pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak didominasi oleh kelompok usia 46 – 65 tahun dengan persentase 40,6%, jenis kelamin wanita

dengan 51,9%, pendidikan SMA dengan 46,2%, dan jumlah kunjungan > 5 kali kunjungan dengan 73,6%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum belum memuaskan, hal ini terlihat dari hasil analisis *ServQual* berdasarkan *gap* (kesenjangan) yang didapat, yaitu *gap* terbesar pada dimensi kehandalan (*reability*) -0,18, ketanggapan (*responsiveness*) -0,12, kepedulian (*emphaty*) dengan -0,08, jaminan (*assurance*) -0,07, dan wujud nyata (*tangible*) -0,03. Pelayanan kefarmasian masih perlu ditingkatkan karena pada kelima dimensi masih memiliki nilai *gap* negatif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aryani EF. Outpatient's Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service Quality In Pharmacy Installation of Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru. *Pharmacy*, 2015;12(01):101–112.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–37.
3. Pareraway DC, Tjitrosantoso H, Bodhi W. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R D. Kandou Manado. *Pharmacon* 2016;5(4):273–279.
4. Noviana P. Patients Satisfaction Level Analysis of Quality of Pharmaceutical Installation Service in Pare Regional Public Hospital With Servqual Metode. *Jurnal Wiyata*, 2017;4(2)111–120.
5. Isnindar, Ilham Saputra, Robiyanto. Analyze of Patient's Satisfaction Who Stayed in Internal Disease Unit Who Received Service from Installation of Pharmacy at Hospital from December 2011 until February 2012. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 2013;3(4)231-248.
6. Yuliani N, Sambara J, Isman H. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak di Kota Kupang Tahun 2015. *Jurnal Info Kesehatan* 2017;(15)2:482-494.
7. Belaid H, Bouchenafa A, Barich AE, Maazouzi K. The Quality of Health Services in Bechar Public Hospital Institution. *International Journal of Social Sciences*, 2015;4(2):1-14. DOI: 10.20472/SS.2015.4.2.001.
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
9. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 2018;1(1):22-26.
10. Dagsi MT, Fontanilla RM, Galigaro CV, Guerrero J, Lai S, Orpilla CE, Querubin KM. Service Quality of Pharmacies in Candon City. Republic of the Philippines Region 1 Candon National High School Senior High School Candon City, Ilocos Sur. August 2017.