

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas hidup pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 91 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: kehandalan (*reliability*) diperoleh hasilnya sebesar 98,81% dengan klasifikasi sangat puas, ketanggapan (*responsiveness*) diperoleh hasilnya sebesar 98,86% dengan klasifikasi sangat puas, keyakinan (*assurance*) diperoleh hasilnya sebesar 99,28% dengan klasifikasi sangat puas, empati (*empathy*) diperoleh hasilnya sebesar 98,89% dengan klasifikasi sangat puas, dan bukti langsung (*tangible*) diperoleh hasilnya sebesar 98,86% dengan klasifikasi sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tergolong sangat tinggi, dengan rata-rata persentase sebesar 98,94% dengan klasifikasi sangat puas. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah keyakinan (99,28%) dengan klasifikasi sangat puas dan yang terendah adalah kehandalan (98,81%) dengan klasifikasi sangat puas juga. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak telah memenuhi harapan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, Apotek Mandiri 2, SERVQUAL, kualitas layanan.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are one of the important aspects in the health service system that is oriented towards improving the quality of life of patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Mandiri 2 Pontianak. This study uses a descriptive survey method with a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 91 respondents selected using accidental sampling techniques. Satisfaction was measured based on five dimensions of SERVQUAL, namely: reliability obtained results of 98.81% with a classification of very satisfied, responsiveness obtained results of 98.86% with a classification of very satisfied, assurance obtained results of 99.28% with a classification of very satisfied, empathy obtained results of 98.89% with a classification of very satisfied, and direct evidence (tangible) obtained results of 98.86% with a classification of very satisfied. The results of the study showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services was classified as very high, with an average percentage of 98.94% with a classification of very satisfied. The dimension with the highest level of satisfaction is confidence (99.28%) with a very satisfied classification and the lowest is reliability (98.81%) with a very satisfied classification as well. These results indicate that pharmaceutical services at Apotek Mandiri 2 Pontianak have met patient expectations as a whole.

Keywords : Patient satisfaction, pharmaceutical services, Apotek Mandiri 2, SERVQUAL, service quality.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan semakin penting dalam kehidupan modern, dan kesadaran akan pentingnya kesehatan semakin meningkat. Akibatnya, kebutuhan akan sarana kesehatan juga meningkat (Musa et al., 2013).

Perlindungan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah adalah komponen penting dari kesejahteraan sistem ekonomi dan perkembangan sistem sosial. Hal ini berarti penyedia layanan kesehatan harus memberikan dan meningkatkan kualitas layanan kuratif dan preventif untuk meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan pasien. Paradigma fasilitas kesehatan masyarakat telah berkembang dari sebuah keharusan. Keanekaragaman dan memungkinkan masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu layanan Kesehatan di Indonesia adalah pelayanan farmasi. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Sehingga penerapan pelayanan kefarmasian yang optimal bertujuan untuk menjaga mutu dari sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi pengobatan yang dijalani oleh pasien.

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan sangat penting dalam upaya meningkatkan Kesehatan dengan menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan

kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat (Sulistiyorini, 2009).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan dari yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*Drug Oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dalam standar kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah standar yang digunakan oleh tenaga kefarmasian untuk mengatur pelayanan kefarmasian di apotek. Standar ini mencakup pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016).

Apotek harus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku mereka agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien dengan berkembangnya pelayanan kefarmasian. Survey tingkat kepuasan pasien diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan. SERVQUAL memiliki lima dimensi untuk menilai kepuasan pasien. Mereka adalah kehandalan (reliability), ketanggapan (responses), keyakinan (confidence), empati (emphaty), dan bukti langsung (Kotler, 2009).

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka Pemerintah menetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di

Apotek yang terbagi atas dua kegiatan yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik, dan pada tahun 2019 untuk memperjelas PMK tersebut maka disusunlah oleh Kementerian Kesehatan tentang petunjuk teknis standar pelayanan kefarmasian di apotek. Oleh karena itu, setiap semua tenaga kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesinya di apotek harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan tersebut.

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan apotek serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu et al., 2015).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada pasien yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain, oleh karena itu persepsi pasien yang baik terhadap layanan harus ditingkatkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pasien itu sendiri (Arifin et al., 2013). Setiap apotek membutuhkan

survei kepuasan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasiennya.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengetahui tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Mandiri 2 Pontianak.

Penelitian tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak menarik karena apotek ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama terkait dengan pemenuhan kebutuhan obat dan informasi terkait penggunaan obat yang tepat. Meneliti pelayanan kefarmasian di sini memberikan kesempatan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aspek pelayanan, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pasien. Meskipun sudah tahu arah penelitian, ada nilai lebih yang dapat diperoleh dalam pemahaman lebih dalam mengenai interaksi antara pasien dan tenaga apoteker serta bagaimana hal ini memengaruhi kepuasan pasien.

Apotek Mandiri 2 Pontianak mungkin dipilih karena merupakan salah satu apotek yang memiliki reputasi yang baik atau cukup representatif dalam konteks pelayanan kefarmasian di Pontianak. Apotek ini bisa menjadi contoh yang tepat untuk menilai bagaimana standar pelayanan kefarmasian diterapkan di lapangan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Selain itu, faktor aksesibilitas dan kemudahan dalam pengumpulan data juga menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan lokasi penelitian.

Pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak perlu dievaluasi karena bisa jadi terdapat tantangan dalam implementasi pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan, baik dalam hal pemberian informasi obat, konseling, atau kecepatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana apotek tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan layanan kefarmasian, serta untuk menemukan potensi perbaikan yang bisa dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan.

Penelitian tentang kepuasan pasien di apotek sangat menarik karena kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Di apotek, kepuasan pasien berkaitan dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan apoteker, mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang obat, serta tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan layanan. Meneliti hal ini dapat memberikan wawasan tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan dampak positif bagi pasien, apoteker, dan pengelola apotek.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri 2 Pontianak.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek, maka dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Apotek Mandiri 2 Pontianak.
2. Merupakan suatu sumbangan pikiran bagi khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan farmasi dan menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Apotek

2.1.1 Pengertian Apotek

Salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian yaitu apotek, yang adalah tempat dilakukannya semua pekerjaan kefarmasian juga penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Maka dari itu apotek sebaiknya melakukan survei secara berkala agar dapat mengetahui besarnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan, karena setiap pasien menilai berbeda terhadap kepuasan (Akhmad et al., 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017, apotek didefinisikan sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Di sisi lain, Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 menetapkan tugas dan fungsi apotek sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional (Syahlan et al, 2019).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada Pharmaceutical care. Kegiatan apotek yang semula berfokus kepada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi, konseling obat dan monitoring penggunaan obat (Hepler & Strand, 1990),

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah standar yang digunakan oleh tenaga kefarmasian untuk memberikan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman dan indikator bagi tenaga kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di Apotek akan memiliki mutu yang baik dan berjalan secara optimal apabila didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia, pembekalan kefarmasian yang cukup, dan standar operasional prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI, 2014).

Pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Tujuan utama dari Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional (Syahlan et al., 2019).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek disusun bertujuan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi (Latifah et al., 2016). Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah untuk memberikan pedoman untuk cara apoteker menjalankan tugas mereka sebagai apoteker untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional dan melindungi profesi dalam praktik kefarmasian (Syahlan et al., 2019). Pengelolaan sumber daya dan pelayanan di apotek sangat menentukan perkembangan apotek ini (Wijiyanti, 2009).

Oleh karena itu, standar pelayanan farmasi sangat penting saat menjalankan suatu apotek. Jika suatu apotek tidak menerapkan standar ini, maka masyarakat tidak akan mendapatkan derajat kesehatan yang ideal (Hadiyana, 2016). Karena pelayanan farmasi adalah jenis pelayanan dan tanggung jawab langsung apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien atau masyarakat. Tujuan dari pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan di apotek yang kemudian akan dapat menjamin keamanan pasien (Prabandari, 2018). Selain itu, pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek ini juga untuk menjamin terselenggaranya pelayanan obat dan perbekalan farmasi yang

rasional dengan memperhatikan aspek mutu, manfaat, harga, kemudahan akses, serta keamanan masyarakat dan lingkungannya (No, 2018).

a. Pengkajian dan Pelayanan Resep Kegiatan Pengkajian Resep meliputi:

1. Kajian administratif meliputi:

- a) Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
- b) Nama dokter, nomor surat izin praktik (sip), alamat, nomor telepon dan paraf
- c) Tanggal penulisan resep

2. Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

- a) Bentuk dan kekuatan sediaan
- b) Stabilitas
- c) Kompatibilitas (ketercampuran obat)

3. Pertimbangan klinis meliputi:

- a) Ketepatan indikasi dan dosis Obat
- b) Aturan, cara dan lama penggunaan Obat
- c) Duplikasi dan/atau polifarmasi
- d) Reaksi Obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping Obat, manifestasi klinis lain)
- e) Kontra indikasi dan interaksi

b. *Dispensing*

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan, dan pemberian Informasi Obat

c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, efek samping, keamanan pengguna untuk ibu hamil dan menyusui, dan harga adalah semua aspek PIO.

d. **Konseling**

Konseling adalah interaksi apoteker dengan pasien untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kepatuhan untuk mengubah perilaku penggunaan obat dan menyelesaikan masalah pasien.

e. **Pelayanan Kefarmasian di Rumah (home pharmacy care)**

Pelayanan farmasi yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

f. **Pemantauan Terapi Obat (PTO)**

adalah prosedur yang memastikan bahwa seseorang pasien menerima terapi obat yang terjangkau dan efektif dengan efek samping yang minimal.

g. **Monitiring Efek Samping Obat (MESO)**

setiap respons terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan pada dosis normal yang diberikan kepada manusia untuk pencegahan, diagnosis, terapi, atau perubahan fungsi fisiologis

Standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara

dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Levey dan Lomba dalam Mamik, 2014; 123).

2.2. Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau harapan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan Kesehatan (Hartia Ningsih et al., 2023).

Aspek-aspek kepuasan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien yang disajikan dengan urutan sebagai berikut :kesembuhan, ketersediaan obat, keleluasaan pribadi, kebersihan, mendapat informasi yang menyeluruh, mendapat jawaban yang mengerti terhadap pertanyaan pasien, memberi kesempatan bertanya, penggunaan Bahasa daerah, kesinambungan petugas Kesehatan, waktu tugas, tersedianya toilet, biaya pelayanan dan tersedianya tempat duduk, (Meilasari et al., 2018).

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Kepuasan pada dasarnya mencakup perbandingan atau rasio antara tingkat kepentingan dan hasil yang diinginkan. Salah satu komponen yang menentukan kepuasan adalah persepsi kualitas yang didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yang merupakan alat yang sering digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan (Yuniar, 2016). Lima dimensi yang membangun SERVQUAL adalah sebagai berikut: (Tjiptono, 2019) :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini meliputi aspek-aspek fisik yang terkait dengan pelayanan kefarmasian, seperti kebersihan apotek, ketersediaan obat, kenyamanan lingkungan, dan tampilan personel farmasi. Bukti fisik ini berperan dalam membangun kesan positif pada pasien sehingga mereka merasa nyaman dan percaya pada pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan tenaga farmasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Dalam pelayanan kefarmasian, reliabilitas berarti farmasi memberikan obat yang sesuai resep, sesuai dengan dosis yang tepat, serta memberikan penjelasan yang akurat kepada pasien tentang penggunaan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ini adalah kemampuan energi farmasi untuk menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien secara cepat dan tepat. Responsivitas juga termasuk memberikan informasi atau edukasi yang diminta oleh pasien dengan cara yang mudah dipahami dan secepat mungkin. Hal ini sangat penting terutama dalam situasi darurat atau ketika pasien memiliki pertanyaan penting tentang obat yang mereka konsumsi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.

Meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah kemampuan tenaga farmasi untuk memahami kondisi dan kebutuhan khusus pasien secara pribadi. Dalam pelayanan kefarmasian, empati yang terwujud saat farmasi tidak hanya memperhatikan aspek medis, tetapi juga sisi emosional pasien, seperti memberikan perhatian kepada pasien lanjut usia atau yang membutuhkan bantuan khusus dalam memahami proses penggunaan obat.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek adalah kepuasan pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya.

2.2.3 Faktor Kepuasan Pasien

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, adalah sebagai berikut (Satibi, dkk. 2019):

a. Kemudahan

Apoteker harus mempertimbangkan faktor kemudahan ketika mendirikan apotek karena faktor ini sangat memengaruhi kepuasan pasien. Ini dapat dicapai dengan memilih lokasi yang strategis dari segi transportasi (mudah

menuju ke apotek), dekat dengan penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, praktek dokter, dan puskesmas, dan dekat dengan pemukiman penduduk yang memiliki kondisi sosial, ekonomi, dan budaya yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan obat dan pelayanan kesehatan daripada dukun, ahli nujum, atau paranormal.

b. Kelengkapan Obat

Konsumen, seperti pasien, tidak ingin ditolak resepnya ketika mencari obat-obatan. Mereka juga tidak ingin mendapat alasan bahwa obat yang mereka cari tidak tersedia di apotek. Apotek harus menangani masalah ini dengan berusaha melengkapi obat dan sediaan lainnya. Di apotek, penyediaan obat dapat dilakukan melalui kerja sama dengan Pedagang Besar Farmasi (PBF), pembentukan jejaring apotek, dan manajemen chanel.

Kemampuan apoteker untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien juga merupakan faktor penentu yang signifikan.

c. Lama Pelayanan

Faktor paling penting menurut pasien adalah lama pelayanan, yang dimaksudkan adalah waktu yang dihabiskan pasien mulai dari saat pasien menyerahkan resep hingga saat pasien menerima obat dan informasi tentang obat. Saat pasien membeli obat di apotek, ini adalah titik jenuh terakhir sebelum obat diberikan ke pasien, yang sebelumnya harus ke dokter, melakukan pemeriksaan kesehatan di laboratorium, dan kemudian mendapat resep.

d. Keramahan Karyawan

Karyawan yang ramah, terutama karyawan kefarmasian, dapat menjadi faktor penting yang membuat pasien setia terhadap apotek. Pasien akan mencari apotek yang karyawannya santun, ramah, tersenyum, dan aktif berkomunikasi. Keramahan karyawan sangat penting jika pasien tidak sensitif terhadap harga.

e. Harga

Salah satu faktor yang membuat konsumen memilih apotek, terutama pasien yang sensitif terhadap harga obat, adalah harga. Pasien yang sensitif terhadap harga obat selalu berusaha menawar harga yang lebih murah, dan apoteker harus bersaing dengan pesaing mereka untuk menetapkan harga yang terjangkau.

Apotek Mandiri 2 di Pontianak telah berdiri sejak 20 tahun yang lalu, memberikan layanan kesehatan yang handal dan terpercaya kepada masyarakat. Apotek ini didirikan dengan tujuan untuk menyediakan obat-obatan berkualitas tinggi dan pelayanan farmasi yang profesional bagi seluruh pelanggan.

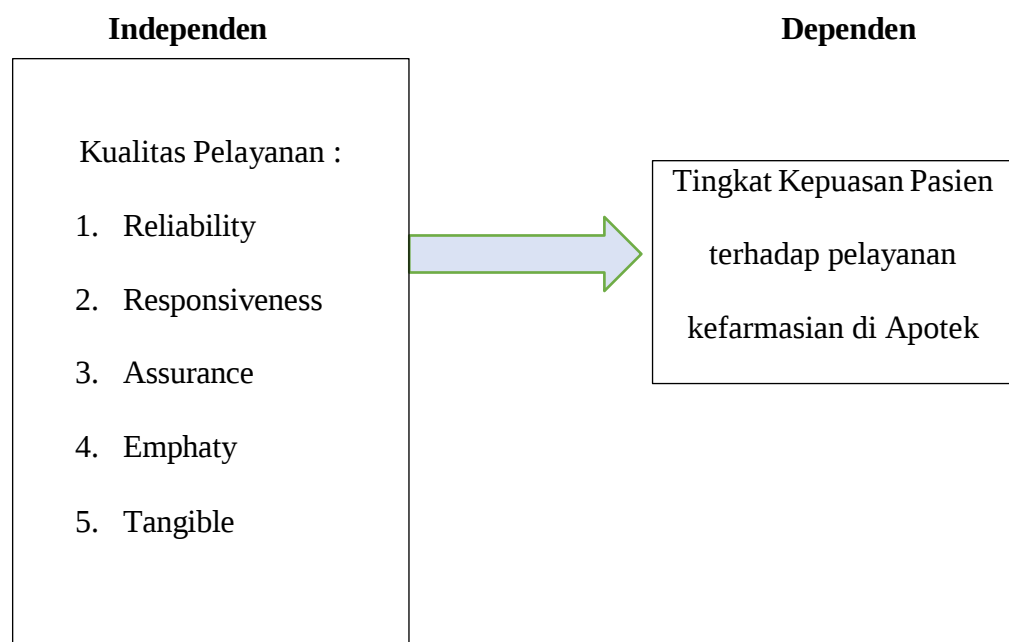
Sebagai salah satu apotek terkemuka di Pontianak, Apotek Mandiri 2 terus berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan medis dan kesehatan masyarakat dengan menyediakan berbagai produk farmasi, mulai dari obat resep dokter, obat bebas, vitamin, suplemen kesehatan, hingga alat kesehatan dan kebutuhan sehari-hari.

Fasilitas dan Layanan yang Tersedia di Apotek Mandiri 2:

1. Obat-obatan Berkualitas: Apotek ini menyediakan berbagai jenis obat, baik obat resep maupun obat bebas, dengan harga yang bersaing dan kualitas terjamin.

2. **Konsultasi Farmasi:** Tim apoteker yang berkompeten siap memberikan konsultasi mengenai penggunaan obat yang tepat, efek samping, serta cara penyimpanan obat yang benar.
3. **Pelayanan Kesehatan:** Selain obat-obatan, Apotek Mandiri 2 juga menyediakan berbagai layanan kesehatan tambahan, seperti pengecekan tekanan darah dan pengukuran gula darah.
4. **Berbagai Produk Kesehatan:** Tersedia berbagai produk kesehatan seperti vitamin, suplemen, kosmetik medis, serta perlengkapan kesehatan lainnya. Dengan pengalaman yang telah teruji selama 20 tahun, Apotek Mandiri 2 terus menjaga kualitas dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Pontianak. Apotek ini juga senantiasa mengikuti perkembangan di bidang kesehatan dan obat-obatan agar bisa memberikan solusi terbaik bagi setiap pelanggan.

2.3. Kerangka Konsep



Gambar 1. kerangka konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini berupa penelitian survey deskriptif dengan pengumpulan data secara prospektif yang didasarkan pada data kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Mandiri 2 Pontianak.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pukul 17:00 – 21.30 WIB pada bulan Februari 2025.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, yang mungkin diselidiki/diamati. (Roflin & Liberty, 2021). Populasi yang diteliti adalah seluruh pasien yang menebus resep obat di Apotek Mandiri 2 Pontianak selama rentang waktu Januari 2025.

Table 1. Distribusi Populasi Kunjungan Pasien ke Apotek Mandiri 2 Pontianak

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	1.129
Februari	1.016
Maret	1.012
April	919
Mei	1.105
Juni	996
Juli	1.054
Agustus	1.001
September	857
Oktober	1.325
Total	10.414
Rata-rata	1.041

Sumber Data : Propil Apotek Mandiri 2 Pontianak 2024

3.3.2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. (Roflin & Liberty,2021). Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil responden dengan cara menentukan populasi penelitian terlebih dahulu (Sugiyono, 2018). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dari penelitian ini yakni berdasarkan teknik Accidental sampling. Teknik Accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian

(Nursalam, 2017). Dalam Penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien atau pendamping pasien yang akan membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di apotek Mandiri 2 Pontianak dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggung jawabkan apa yang telah ia kemukakan.

1. Kriteria Inklusi

- a. Responden berumur ≥ 18 tahun.
- b. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
- c. Bersedia menjadi responden.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Responden tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik.
- b. Responden yang berusia lanjut (Lansia).
- c. Responden yang membeli alkes.

Perhitungan jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin (Arikunto, 2013) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah Populasi

e = Tingakt Kesalahan yang dipilih adalah penyimpangan 10% (e = 0,1)

Maka dapat dihitung seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.041}{1 + (1.041 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.041}{11.41}$$

$$n = 91,23$$

Dari perhitungan diatas didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 91 responden.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Teknik *non probabilitas* dan *accidental sampling*, Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018).

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan terukur (dapat diamati atau diukur).

Table 2. Definisi Operasional (Sibarani H, 2019)

Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Tingkat kemampuan dan kehandalan petugas dalam peningkatan pelayanan.	Kuesioner	1. Sangat puas (5 Point) 2. Puas (4 Point) 3. Cukup puas (3 Point) 4. Kurang puas (2 Point) 5. Tidak puas (1 Point)	Ordinal
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.			
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya medication error			
Empati (<i>emphaty</i>)	Tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan			
Bukti langsung (<i>tangible</i>)	Suasana dan kondisi di Apotek Sentosa uang berkaitan dengan sarana dan prasarana			

3.6. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengambilan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti, dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden di ruang tunggu Apotek Mandiri 2 Pontianak.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, jurnal, artikel serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.6.2. Instrumen Pengambilan Data

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah berupa data kepuasan pasien pada periode Januari 2025. Cara atau alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 91 orang responden usia 18 – 60 tahun. Kuesioner merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner disebutkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Mandiri 2 Pontianak.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2014).

Table 3. Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

- a. Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban puas mendapat skor 4
- c. Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3
- d. Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisa kuantitatif deskriptif. Analisa kuantitatif deskriptif adalah analisa dengan teknik pengumpulan data kuantitatif yaitu dapat diperoleh dari kuesioner hasilnya akan digambarkan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

Dalam memperoleh data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuesioner angket jawaban. Penelitian kuesioner menggunakan skala likert dan kemudian data diolah menggunakan Excel.

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus Index presentase. Analisis skor tingkat

kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai sesuai dengan ketentuannya.

Selanjutnya dilakukan scoring, yaitu memberi nilai kepuasan pasien dengan cara menghitung presentase dari masing-masing indikator pertanyaan dalam lima dimensi (*responsiveness, reliability, assurance, emphaty dan tangible*) (Sugiyono, 2014).

Rumus index % :

$$\text{Kepuasan (\%)} = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100 \%$$

Keterangan :

$\sum$ skor perolehan : total seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum$ skor maksimum : nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Persentase kepuasan yang diperoleh dibandingkan dengan skala peringkat kepuasan pada table 4 berikut:

Tabel 4. Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Nilai Skala Peringkat
Sangat Puas	81% - 100%
Puas	61% - 80%
Cukup Puas	41% - 60%
Kurang Puas	21% - 40%
Tidak Puas	0% - 20%

(Sugiyono, 2014)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Mandiri 2 Pontianak selama rentang bulan Februari 2025 dapat disimpulkan bahwa Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Mandiri 2 Pontianak pada dimensi Keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 98,81% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 98,86% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi Keyakinan (*convidence*) sebesar 99,28% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi Empati (*empathy*) sebesar 98,89% dengan klasifikasi sangat puas, dan pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) sebesar 98,86% dengan klasifikasi sangat puas. Dari ke 5 dimensi tersebut diperoleh nilai rata-ratanya yaitu sebesar 98,94% dengan klasifikasi sangat puas.

1.2. Saran

1.2.1. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan pasien di Apotek Mandiri 2 Pontianak sangat tinggi pada lima dimensi SERVQUAL. Namun, untuk memperluas cakupan dan memperdalam hasil, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di berbagai jenis apotek dengan lokasi berbeda, seperti apotek rumah sakit, apotek jejaring, atau apotek di daerah pedesaan dan perkotaan, agar dapat diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien. Selain itu,

peneliti dapat menggunakan metode analisis statistik lanjutan seperti regresi linier atau *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak seperti SPSS guna mengetahui faktor-faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Variabel tambahan seperti waktu tunggu, harga obat, atau kepatuhan pasien terhadap pengobatan juga dapat dijadikan bahan analisis untuk memperkaya temuan.

1.2.2. Bagi Apotek

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa Apotek Mandiri 2 Pontianak telah memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, apotek tetap disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kelima dimensi pelayanan kefarmasian untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan di Apotek Mandiri 2 Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah, S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, Vol 2 No 1, Januari 2019.
- Amalia, R., A., Wulandari, B., D., (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek mitra sehat anda purwantoro, *jurnal farmasindo politeknik indonusa surakarta*, Vol. 6 Nomor 1, Juni 2022.
- Arifin, M., Sumitri, & Lestari, Y. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Mokhammad. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5(2).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadiyana, A. W. A. (2016). *Studi Praktek Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Apotek Kabupaten Sleman*.
- Hartia Ningsih, S. M., Haeruddin, & Andi Multazam. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6). 1085-1093.
- Hepler, C. D., & Strand, L. M. (1990). Opportunities And Responsibilities n Pharmaceutical Care. *American Journal Of Hospital Pharmacy*, 47(3), 533-543.
- Kemenkes RI. (2014). *Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang PUSKESMAS*. Depkes RI, Jakarta.
- Kepmenkes, R. I. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

- Latifah, E., Pribadi, P., & Yuliasuti, F. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 2(1), 11-17.
- Mamik. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media.
- Meilasari, W., Suwindere, W., & Polii, H. (2018). Tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 2(2), 87.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr .R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1.
- Musa, G.J., Chlang, P.H., Sylk, T., Bavley, R., Keating, W., Lakew, B., Tsou, H. C., Hoven, C.W. (2013). Use of GIS Mapping as a,Public Health Tool-From Cholera to Cancer, *Health Services Insight, New York City, USA*, pp 111-116
- No, P. (2018). *Tahun 2013 "Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekammedis."* Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah, R. I. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- Permenkes, R. I. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 3-23, Jakarta.
- Permenkes, R. I. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*. Lembara negara RI tahun 2016, menteri kesehatan republik indonesia, Jakarta.

- Permenkes, R. I. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Permenkes, R. I. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Prabandari, S. (2018). Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Permata Kota Tegal.. Parapemikir: *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(1).
- Raising, R., Erikania, S., (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek, *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol 5.No.1 Juni 2019.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). POPULASI, SAMPEL, VARIABEL dalam penelitian kedokteran (Moh. Nasrudin (ed.)). *PT. Nasya Expanding Management*.
- Sibarani, H. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*. Politeknik Kesehatan Medan.
- Sugiyono. (2014). *Skala Likert Penghitungan Presentase dan Interval*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyorini, E. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Sondakh, V., Lengkong, F., Palar, N., (2022). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah noongan, *Jurnal Administrasi Publik JAP No.4 Vol. VIII (2022)*, Hal. 244 – 253

- Sriwijaya, A., R., Azizah, M., Aprilyani, P., I., (2022). Gambaran pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu serta mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma sumpah pemuda dan apotek taka, *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 2022, VII (1), hal. 7-16.
- Syahlan, V. L. G., Joseph, W. B. S., & Sumampouw, O. J. (2019). *Higiene Sanitasi Pengelolaan Makanan Dan Angka Kuman Peralatan Makan (Piring) Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Kota Manado*. Kesmas, 7(5).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thoriq, S., H., Rusmana, E., W., (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek sigma farma kota bandung. *Jurnal Health Sains: Vol. 2, No. 12, Desember 2021*.
- Wijiyanti, A. M. (2009). *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Brebes Tahun 2008*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39-48.
- Yudha, S., Hartono, F., Mareta, S., Rahmadiani, Y., Desvina, A., (2024), analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x tahun 2023, *Jurnal Kesehatan Medika Saintika, Volume 15 nomor 1 (Juni 2024)*.
- Yunita, B., Ma'aly, I., D., Pakiding, S., D., Utama, A., Y., Wardani, S., T., Santoso, A., P., (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda, *Media Farmasi Indonesia Vol 17 No 1*.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar (*Cetakan Keempat*). Jakarta: PT. Rineka Cipta.