

Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Trisna Mei Raggi, Endang Murniasih, Fitri Yuliasuti Setyoningsih*
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti, Lampung, Indonesia
*e-mail: fitri.yuliasuti@pancabhakti.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan farmasi merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan aman disediakan oleh rumah sakit, yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan, penelitian di lakukan di Rumah Sakit A Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrumen penelitian berupa kuesioner dan pengambilan sampel dengan teknik accidental sampling pada 100 responden. Analisis dilakukan dengan uji univariat dan bivariate.. Hasil menunjukkan 77% responden menilai layanan sangat baik dan 42% merasa sangat puas. Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta “A” Bandar Lampung ($\text{sig} = 0,000; \leq 0,005$). Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan, khususnya farmasi, berkontribusi langsung pada kepuasan pasien dan menjadi strategi penting menghadapi persaingan di era teknologi informasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Abstract

Service satisfaction is very important for the community. Pharmaceutical services are one of the important indicators in determining patient satisfaction in hospitals. Faster, more accurate, and safer services are provided by hospitals, which meet the needs of the community and ultimately increase community satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction, the study was conducted at Hospital A Bandar Lampung. This study used a quantitative descriptive method using a research instrument in the form of a questionnaire and sampling with an accidental sampling technique on 100 respondents. Analysis was carried out with univariate and bivariate tests. The results showed that 77% of respondents rated the service as very good and 42% felt very satisfied. There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction in the Outpatient Pharmacy Installation of Private Hospital “A” Bandar Lampung ($\text{sig} = 0.000; \leq 0.005$). This study confirms that improving service quality, especially pharmacy, contributes directly to patient satisfaction and is an important strategy to face competition in the information technology era.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient

PENDAHULUAN

Segala kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan, melindungi, menyembuhkan, atau memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat secara kolektif disebut sebagai "pelayanan kesehatan" dalam Undang-Undang Kesehatan tahun 2009 yang diundangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes, 2023). Peningkatan mutu pelayanan merupakan proses berkelanjutan yang mencerminkan pesatnya perkembangan teknologi (Timbawa & dkk., 2021)

Kepuasan pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan aman disediakan oleh rumah sakit, yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan Masyarakat (Wirajaya&Rettobjaan, 2022). Pertimbangan publik terhadap mutu pelayanan juga diperlukan untuk meningkatkan persaingan dalam industri pelayanan kesehatan melalui kemajuan TI (Olvin et al., 2023)

Hasil dari 289 wawancara terstandarisasi yang dilakukan di Jerman selama enam bulan sebelumnya menunjukkan korelasi positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi (Guhl & dkk., 2019). Hasil

penelitian di kenya terdapat 40,4% merasa puas dengan perawatan yang mereka terima di rumah sakit.. sedangkan Persentase pasien puas di Bakhtapur, India, yang dirawat di rumah sakit bahkan lebih rendah yaitu 34,4% (Yanti et al., 2022).

Menurut penelitian terdahulu terhadap 100 orang responden di Rumah Sakit Yukum Medika Center Lampung Tengah dengan hasil kualitas pelayanan perawat baik sebanyak 79 responden (79%) dan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada pasien post operasi mayoritas pasien merasa puas sebanyak 79 responden (79%), sehingga disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Udani & dkk. (2024)

Hasil yang mengecewakan ini berdampak negatif pada fasilitas pelayanan kesehatan karena menyebabkan kekecewaan, ketidakpuasan, bahkan kemarahan pasien terhadap rumah sakit (Wardani & Wahyuningsih, 2021). Kepatuhan terhadap persyaratan minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit didefinisikan sebagai mutu yang tinggi secara nasional ketika kepuasan pasien mencapai 95%. Rumah

sakit harus benar-benar unggul dalam sektor pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian yang mengutamakan kepuasan pasien antara lain, sebagaimana dinyatakan oleh Andriani et al. (2022) dan Widiawati, (2022) menyediakan sediaan farmasi yang diperlukan untuk kehidupan yang baik, membantu pasien mengatasi potensi masalah kesehatan terkait obat, serta memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan memuaskan. Industri farmasi menggunakan metrik seperti daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik untuk menggambarkan layanannya. (Putri et al., 2024)

Berlokasi di Bandar Lampung, Rumah Sakit Swasta "A" menyediakan layanan medis kepada pasien. Farmasi, rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat hanyalah beberapa dari sekian banyak pilihan layanan kesehatan yang tersedia bagi masyarakat. Rumah Sakit "A" Bandar Lampung berkomitmen untuk mewujudkan kota yang lebih sehat dan mandiri sebagai fasilitas bintang lima terakreditasi penuh dan rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Rumah Sakit "A" melayani pasien rawat jalan dalam jumlah besar dan memiliki apotek yang sukses, di

samping populasi pasien rawat inap yang besar.

Hasil survei terhadap 10 orang pasien Rumah Sakit Swasta "A" tentang kualitas layanan yang mereka terima pada bulan Desember 2024 menunjukkan bahwa 70% pasien menganggap lambatnya respons apotek sebagai alasan utama mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan. Aksesibilitas fisik, keandalan, empati, dan jaminan merupakan beberapa aspek yang dibahas dalam survei. Jika pasien enggan berobat ke rumah sakit karena faktor-faktor ini, tingkat kunjungan ke rumah sakit dapat terpengaruh.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung dengan pendekatan potong lintang, metode kuantitatif deskriptif, serta analisis univariat dan bivariat. Kebaruan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis hubungan kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit swasta di Bandar Lampung dalam konteks persaingan pelayanan kesehatan di era teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menegaskan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien tetapi juga

menyoroti pentingnya peningkatan mutu layanan farmasi sebagai strategi menghadapi persaingan di era teknologi informasi. Temuan ini memberikan kontribusi tambahan pada literatur dengan menekankan relevansi mutu pelayanan farmasi dalam meningkatkan daya saing rumah sakit swasta di tengah tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, akurat, dan aman.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit “A” Bandar Lampung Tahun 2025?” Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengidentifikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit “A” Bandar Lampung Tahun 2025.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif potong lintang yang dilaksanakan di Rumah Sakit Swasta A Bandar Lampung pada 13–19 Juni 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung apotek dengan jumlah 14.768 orang pada Januari, sedangkan sampel ditentukan dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden menggunakan teknik accidental sampling.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terbuka dengan skala Likert yang mencakup data karakteristik responden, kualitas pelayanan (15 butir pertanyaan), serta kepuasan pasien (11 butir pertanyaan), hasil uji validitas dengan skor lebih dari 0,2006 dan dinyatakan hasilnya valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach’s dengan hasil 0,843. Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner setelah penelitian memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan dengan Nomor: 080/KEP-RSABL/VI/2025, sedangkan pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, tabulating, dan entry data. Analisis data mencakup analisis deskriptif, univariat, serta uji bivariat Chi-Square dengan signifikansi 5% untuk melihat hubungan kualitas layanan farmasi dengan kepuasan pasien.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	17%
Perempuan	83	83%
Usia		
18-19	3	3 %
20-35	25	25%
36-45	28	28%
46-65	32	32%
>65	12	12%
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	57	57 %

Swasta	11	11%
Wiraswasta	19	19%
PNS	11	11%
Petani	2	2%
Pendidikan		
Tidak tamat SD	2	2%
SD	5	5%
SMP	15	15%
SMA	41	41%
Diploma	9	9%
Sarjana	28	28%

Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar yaitu 83 orang (83%) berjenis kelamin perempuan. 32 orang (32%) berusia 46-65 tahun 57 orang (57%) pekerjaan ibu rumah tangga, 41 orang (41 %) lulus SMA.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan		
Kurang	1	1 %
Baik	22	22%
Sangat Baik	77	77%
Kepuasan Pasien		

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pelayanan Diinstalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta “A” Bandar Lampung

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien								P Value
	Kurang		Puas		Sangat Puas		Total		
	N	%	n	%	N	%	N	%	
Kurang	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1%	0,000
Baik	0	0.0	21	95.5	1	4.5	22	22%	
Sangat Baik	1	1.3	34	44.2	42	54.5	77	77%	
Total	2	2.0	55	55.0	43	43.0	100	100%	

Hasil penelitian tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di

Kurang	2	2, %
Puas	55	55%
Sangat Puas	43	43%

Dari 100 responden Sebagian besar responden sebanyak 77 orang (77%) menilai pelayanannya sangat baik dan Sebanyak 55 orang (55%) responden menyatakan puas.

Analisis Bivariat

Tujuan penelitian ini adalah menggunakan analisis bivariat untuk melihat bagaimana kualitas layanan farmasi di Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien, kami mentabulasi data dari tabel distribusi frekuensi kualitas layanan dan kepuasan, serta menjalankan beberapa uji statistik. Kami menggunakan uji chi-square SPSS Statistics 25 untuk analisis statistik guna menemukan pengaruhnya.

instalasi farmasi rumah sakit swasta "A" disajikan pada Tabel 7, yang dihipun

dari 100 responden. Dari data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa instalasi farmasi rumah sakit memberikan kualitas layanan yang sangat baik sebanyak 77 kasus (77%), layanan baik sebanyak 22 kasus (22%), dan layanan buruk sebanyak 1 kasus (1%). Data yang diperoleh dari uji statistik Person Chi-square menunjukkan nilai p sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa α kurang dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien di instalasi farmasi dapat diterima, dan hipotesis nol (H_0) dapat ditolak.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung tahun 2025 menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan (83%), berusia 46–65 tahun (32%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (57%), dan berpendidikan terakhir SMA (41%). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti Putri dkk. (2021) dan Patui & Suwendro (2024) yang menegaskan adanya pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien, serta penelitian Arinda Rizky Ajeng (2021) yang juga menemukan dominasi responden perempuan. Dari sisi usia, hasil ini konsisten dengan Wulandari (2017) yang menunjukkan proporsi signifikan

responden usia 36–65 tahun, memperkuat pandangan bahwa lansia lebih sering memanfaatkan layanan farmasi.

Karakteristik pekerjaan pun sejalan dengan penelitian Rahim et al. (2021) dan Naeem et al. (2024) yang menunjukkan pekerjaan memengaruhi persepsi kualitas layanan, di mana ibu rumah tangga cenderung lebih sering berinteraksi dengan fasilitas kesehatan. Sementara itu, tingkat pendidikan responden sesuai dengan temuan Wulandari (2017) yang juga mendominasi lulusan SMA, mendukung teori bahwa tingkat pendidikan memengaruhi pengetahuan, ekspektasi, dan kepuasan pasien.

Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa mayoritas responden (77%) menilai kualitas layanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung dalam kategori "sangat baik", sedangkan hanya 1% yang menilai "buruk". Hasil ini sesuai dengan definisi mutu layanan kesehatan menurut Peraturan Menteri No. 30 Tahun 2022, yakni layanan yang memenuhi standar, kebutuhan pasien, serta menjamin luaran kesehatan optimal, dengan indikator berupa daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Mulyaapradana & dkk., 2020)

Temuan ini konsisten dengan penelitian Arinda Rizky Ajeng (2021) di RSUD Dr. GL Tobing Tanjung Morawa yang juga menunjukkan kualitas layanan baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penulis menilai bahwa adanya perbaikan sistem farmasi, termasuk manajemen obat dan pelayanan yang lebih responsif, membuat kualitas layanan meningkat dan berdampak pada kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan merupakan kunci dalam manajemen rumah sakit yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan Tabel 6, mayoritas responden (55%) menyatakan puas terhadap layanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung, sementara 2% merasa kurang puas, menunjukkan bahwa kepuasan pasien umumnya sesuai dengan harapan dan pengalaman mereka. Penelitian Budiastuti dalam Maila (2021) yang mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan, seperti kualitas layanan, faktor emosional, dan biaya. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Suci Lestari (2016) di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan puas terhadap layanan farmasi.

Penulis menilai adanya peningkatan kepuasan ini dipengaruhi oleh reformasi sistem farmasi dan manajemen obat yang meningkatkan responsivitas layanan, berbeda dengan survei pra-2024 yang mencatat ketidakpuasan pada waktu respons. Namun demikian, meski kualitas layanan meningkat, masih terdapat sebagian kecil pasien yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu terus memperhatikan pengalaman pasien secara menyeluruh, tidak hanya aspek teknis layanan.

Berdasarkan analisis bivariat (Tabel 4.7), penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta "A" Bandar Lampung ($p=0,000 < 0,05$), di mana 77% responden merasa sangat puas dan hanya 2% yang tidak puas. Hal ini sejalan dengan teori Asmawati (2020) yang menyatakan kualitas layanan kesehatan yang baik di mulai dengan tingkat keunggulan yang memenuhi pemahaman dan harapan konsumen untuk kesuksesan jangka panjang mempertahankan loyalitas dan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Serta penelitian yang di lakukan di perpustakaan UNESA terhadap 81 orang responden yang menemukan korelasi kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dimensi

kualitas layanan meliputi daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, serta bukti fisik (Gloriano & Nugraha, 2022).

Meskipun mayoritas pasien puas, ketidakpuasan sebagian kecil responden disebabkan oleh faktor seperti ketersediaan obat, informasi kesehatan, maupun perbedaan ekspektasi individu (Iqbal, 2019). Dengan demikian, rumah sakit perlu memperhatikan tidak hanya aspek teknis, tetapi juga pengalaman pasien secara menyeluruh agar kepuasan tetap optimal.

KESIMPULAN

Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit ‘A’ Bandar Lampung” yang dilaksanakan pada 13–19 Juni 2025 dengan 100 responden menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ($p=0,000$), di mana mayoritas responden menilai layanan sangat baik (77%) dan merasa puas (55%). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu secara konsisten menjaga dan meningkatkan standar layanan farmasi melalui evaluasi rutin dan umpan balik pasien, sementara masyarakat diharapkan turut memberikan

masukan terhadap layanan yang belum optimal, serta penelitian ini dapat menjadi acuan penting bagi studi selanjutnya yang menyoroti keterkaitan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

KEPUSTAKAAN

- Asmawati, R., Jonathan, L. R., & Siswa, T. A. Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online di Shopee* (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda). *Ekonomia*, 9(3),61–71.
- Ajeng, R. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. GL. Tobing Tanjung Morawa. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 7(2), 45–53.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi (All, 2020)Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20.
- Guhl, D., & dkk. (2019). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Germany: Results from standardized interviews. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 41(5), 1205–1213.

- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Kemkes. (2023). *Data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://www.kemkes.go.id>
- Maila, I. El. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, Dan Response Time Di Puskesmas. Kediri: Strada Press.
- Mulyaapradana, D., & dkk. (2020). Indikator kualitas layanan kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(2), 77–85.
- Naeem, B., Nasim, J., Anwar, A., Noor, S., Arshad, A., Khan, M. Z., Ahmed, M., & Shah, I. A. (2024). Assessment of Parental Satisfaction with Paediatric Health Services in Public Sector Tertiary Hospitals Within A Low-Income Setting Using Patient Satisfaction Questionnaire (Psq-18). *BMJ Paediatrics Open*, 8(1), 1–7.
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Tenriawaru Bonea. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52–69.
- Patui, R., & Suwendro, T. (2024). Jenis kelamin dan kepuasan pasien. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 15(1), 33–40.
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35–40.
- Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543.
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S., & Yaacob, N. M. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(1369), 1–18.
- Suci Lestari. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan*, 7(1), 55–62.
- Timbawa, H., & dkk. (2021). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di era teknologi. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 4(2), 33–40.

- Udani, L., & dkk. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 5(1), 288-296
- Wardani, B. K., & Wahyuningsih, S. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Berkah Santosa Klaten. *Indonesian Journal on Medical Science*, 8(2), 189–194.
- Widiawati, R. (2022). Pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 10(2), 150–158.
- Wirajaya, M. K. M., & Rettobjaan, V. F. C. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408–415.
- Wulandari. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.*
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*, 1(1), 153–161.