



---

## Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat DR Wahidin Sudirohusodo

Yusriani<sup>1</sup>, Suhartini<sup>2</sup>, Indar Alam

<sup>1</sup> farmasi, Akademi Farmasi Yamasi Makassar

Email: yusriyani1969@gmail.com

---

### Artikel info

#### Artikel history:

Received; 05-11-2020

Revised; 25-12-2020

Accepted; 11-1-2021

#### Abstract

*Patient's level of satisfaction on Pharmacy Care in Out-Patient Pharmacy Unit in Heart Center of Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital in Makassar A study about the satisfaction level of patients to Pharmacy Care in Out-Patient Pharmacy Unit of Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Hospital was carried out in May-July 2019. The purpose of this study is to obtain information about patient's level of satisfaction to pharmacy care in Out-Patient Pharmacy Unit in Heart Center of Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital, Makassar. Method for this study is descriptive. Population was all out-patients in Heart Center of Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital in May-July 2019 and samples obtained were 100 respondents. The level of satisfaction was measured by five dimensions, which are reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical evidence. The result of the study indicated that the average interpretation score reached 99.15% which belongs to satisfy category.*

#### Abstrak

*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Telah dilakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar periode Mei-Juli 2019. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh informasi*

*tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi adalah seluruh pasien Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar periode Mei-Juli 2019 dan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata interpretasi skor sebesar 99,15% itu artinya masuk dalam kategori puas.*

---

**Keywords:**

Tingkat  
Kepuasan Pasien  
Pelayanan  
Kefarmasian  
Rumah sakit

**Corresponden author:**

Email: yusriyani1969@gmail.com

---

**PENDAHULUAN**

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas kesehatan hendaklah memiliki budi pekerti yang baik. Akhlak atau budi pekerti ini adalah hal yang sangat perlu menurut pandangan agama. Agama menjelaskan pentingnya kita memperhatikan akhlaq yang mulia, apalagi sebagai seorang petugas kesehatan yang berinteraksi, memberikan obat ke pasien dan keluarganya untuk meningkatkan dan bertanggung jawab atas kesehatan pasien. Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hal mendasar yang diperlukan bagi setiap orang. Oleh karena itu pihak yang memberikan pelayanan kesehatan, seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Apotek, Klinik dan Toko Obat perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang di hasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Republik Indonesia, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari

penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Republik Indonesia, 2014).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah Rumah Sakit rujukan tertinggi dikawasan timur Indonesia dan Rumah Sakit berstandar internasional yang telah mendapatkan penghargaan Join Commision International (JCI) pada tahun 2017 sehingga harus memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan masyarakat. Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berada digedung khusus Pusat Jantung Terpadu Lantai 1 (satu) dengan jumlah petugas Apotek sebanyak 4 (empat) orang diantaranya 1 (satu) orang sebagai Apoteker Penanggung Jawab Apotek (APA) dan 3 (tiga) orang sebagai Tenaga Tekhnis Kefarmasian (TTK). Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan, banyak pasien yang berkunjung ke Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar mengeluh terkait kelengkapan obat yang diperoleh pasien atau terjadi kekosongan obat. Kekosongan obat dapat menghambat pelayanan kefarmasian karena petugas farmasi harus mencari obat pasien kedepo farmasi sekitar Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sehingga membuat petugas apotek kewalahan dan lama dalam memberikan pelayanan obat. Hal ini membuat banyak pasien mengeluh dan marah-marah kepada petugas apotek karena obat yang diperoleh tidak lengkap dan menunggu hingga berjam-jam. Selain itu gedung Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar merupakan gedung yang baru beroperasi dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan kefarmasin di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudorohusodo Makassar.

Adapun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Apotek rawat jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif dengan menggunakan koesioner sebagai instrument pengumpulan data.

### **Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019, data di ambil di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan jumlah rata-rata 2400 pasien perbulannya.

Jumlah sampel dalam penelitian ini di tentukan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = N / ( 1 + ( N \times e^2)) \quad \text{jadi } n = 2400 / ( 1 + (2400 \times (0,1^2)))$$

$$= 96 \text{ Sampel (100 Sampel )}$$

Sehingga n = ukuran sampel    N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

### Tekhnik Pengambilan Data

Pengambilan data pada penelitian ini berdasarkan teknik Accidental Sampling. Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016). Dalam penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan (Supardi, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan selama periode Mei-Juli 2019 di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar diperoleh data berdasarkan jawaban kuesioner dari 100 responden atau pasien di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk tabel yang dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel I. Karakteristik Responden Pasien di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) (n=100).**

Variabel	Kategori	N	(%)
Umur	20 - 29	12	12
	30 - 39	14	14
	40 - 49	29	29
	50 - 59	28	28
	> 60	17	17
Jenis Kelamin	Laki - Laki	68	68
	Perempuan	32	32
Pekerjaan	PNS	32	32
	Pegawai Swasta	19	19
	Petani	10	10
	Wiraswasta	15	15
	Tidak ada	24	24

Sumber : Data Primer 2019

**Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT)**

Butir Soal	Kepuasan Pelayanan Kefarmasian				Jumlah Jawaban	%	
	Puas		Tidak Puas				
	Jawaban	Skor	Jawaban	Skor			
<b>A. Keandalan (Realibility)</b>							
1	100	200	0	0	100	200	100
2	92	184	8	8	100	192	96
3	100	200	0	0	100	200	100
<b>B. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>							
4	98	196	2	2	100	198	99
5	100	200	0	0	100	200	100
<b>C. Empati (Empaty)</b>							
6	99	198	1	1	100	199	99,5
<b>D. Jaminan (Assurance)</b>							
7	100	200	0	0	100	200	100
<b>E. Bukti Fisik (Tangibles)</b>							
8	100	200	0	0	100	200	100
9	95	190	5	5	100	195	97,5
10	99	198	1	1	100	199	99,5
<b>Jumlah</b>	983	1966	17	17	1000	1983	991,5
<b>Rata-Rata</b>	-	196,6	-	1,7	-	-	<b>99,15</b>

## Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden/pasien pada penelitian ini dibagi kedalam tiga kelompok yaitu umur, jenis kelamin dan pekerjaan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari hasil persentase responden terbanyak berdasarkan usia adalah 40-49 tahun (29%). Dari hasil persentase responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin dari penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah 68 responden (68%), sedangkan dari hasil persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah 32 responden (32%).

### Tingkat Kepuasan

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan secara umum di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit

Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar termasuk dalam kategori puas, berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert (Tabel III).

**Tabel 3. Gambaran Tingkat Kepuasan**

No	Dimensi	Jumlah Skor	Persentase (%)	kriteria
1	Kehandalan (Realibility)	197	98,6	puas
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	199	99,5	puas
3	Empati (Empaty)	199	99,5	puas
4	Jaminan (Assurance)	200	100	puas
5	Bukti Fisik (Tangibles)	198	99	puas
	Rata-Rata	198,6	99,15	puas

Sumber : Data Primer 2019

Pada dimensi pertama tentang kehandalan terdiri dari 3 (Tiga) pertanyaan yaitu pertanyaan ke 1, 2, dan 3. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tentang kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap dan petugas Apotek melayani dengan ramah. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar rata-rata sebesar 98,6% yang artinya puas (Tabel 4). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

**Tabel 4. Dimensi Kehandalan (Realibility)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	persentase (%)	Kriteria
1	Kecepatan Pelayanan Obat	200	100	Puas
2	kelengkapan obat	192	96	Puas
3	keramahan petugas	200	100	Puas
	Rata-Rata	197,3	98,6	Puas

Sumber : Data Primer 2019

Pada dimensi kedua tentang daya tanggap terdiri dari 2 (Dua) pertanyaan yaitu pertanyaan ke 4 dan 5. Dimensi ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tentang petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep

yang ditebusnya. Indeks tingkat kepuasan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar rata-rata sebesar 99,5% yang artinya puas (Tabel V). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien

**Tabel 5. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1	Penyelesaian masalah	198	99	puas
2	Informasi Obat	200	100	puas
	Rata-Rata	198,6	99,5	puas

Sumber : Data Primer 2019

Pada dimensi ketiga tentang empati terdiri dari 1 (tsatu) pertanyaan yaitu pertanyaan ke 6. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tentang petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. Indeks tingkat kepuasan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar rata-rata sebesar 99,5% yang artinya puas (Tabel 6). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

**Tabel 6. Dimensi Empati (Empaty)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	persentase (%)	Kriteria
1	Tanpa memandang status	199	99,5	puas
	Rata-Rata	199	99,5	puas

Sumber : Data Primer 2019

Pada dimensi keempat tentang jaminan terdiri dari 1 (satu) pertanyaan yaitu pertanyaan ke 7. Dimensi ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tentang petugas apotek mempunyai pengetahuan tentang obat yang diperoleh pasien terjamin kualitasnya. Indeks tingkat kepuasan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar rata-rata sebesar 99,5% yang artinya puas (Tabel 7). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian harus memberikan obat yang sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya.

**Tabel 7. Dimensi Jaminan ( Assurance)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	persentase (%)	Kriteria
1	jaminan kualitas obat	200	100	puas
	Rata-Rata	200	100	puas

Sumber : Data Primer 2019

Pada dimensi kelima tentang bukti fisik terdiri dari 3 (empat) pertanyaan yaitu pertanyaan ke 8, 9 dan 10. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tentang Apotek terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu, penataan eksterior dan interior ruangan dan petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi. Indeks tingkat kepuasan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar rata-rata sebesar 99% yang artinya puas (Tabel VIII). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior.

**Tabel 8. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	persentase (%)	Kriteria
1	Kebersihan dan Kerapihan	200	100	puas
2	Kenyamanan ruang tunggu	195	97,5	puas
3	Penataan Eksterior dan Interior ruangan	199	99,5	puas
	Rata-Rata	198	99	puas

Sumber : Data Primer 2019

Sehingga berdasarkan dari hasil distribusi kuesioner kepada 100 responden/pasien yang dilaksanakan di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar ada sebanyak 99,15% yang menyatakan puas dan selebihnya tidak puas. Hal itu sesuai dengan harapan masyarakat mengingat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar merupakan Rumah Sakit yang berstandar Internasional dan sebagai rujukan tertinggi dikawasan indonesia bagian timur. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar harapannya agar petugas Apotek dapat mempertahankan Indikator Farmasi dalam Standar pelayanan minimal (SPM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar serta petugas apotek yang bertugas lebih berkomunikasi lagi dengan

para pasien terkait obat. Jika terjadi kekosongan obat yang akan diterima pasien sehingga membuat lama dalam pelayanan karena petugas farmasi harus mencari kedepo farmasi lain yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dapat diinformasikan terlebih dahulu kepada pasien tersebut.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di peroleh, maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebesar 99,15% yang artinya masuk dalam kategori *puas*.

### **Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas Apotek Rawat Jalan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, Maka pihak yang berwenang perlu untuk:

1. Mempertahankan kepuasan pasien yang sudah baik dalam pelayanan kefarmasian.
2. Selalu menjaga kebersihan gedung dan melengkapi obat sesuai permintaan pasien serta ruang tunggu nyaman.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Novaryantiin,S, dkk. 2018. *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampik*. Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Oswita, Nyimas. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Medan.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.

- Sani, F. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental Edisi 1 Cetak 1*. Yogyakarta, Deepublish.
- Supardi, Sudiby dan Surahman. 2014. *Metodelogi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta, Trans Indo Media.
- Sukamanto, H. 2017. *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diapotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo kota Makassar*. Makassar: universitas Islam Negeri Makassar.
- Sutrisna, dkk. 2008 *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta:Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Service, Quality Satisfaction, Manajemen Jasa, Management Mewujudkan Layanan Prima Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta.
- Yuniar, Yuyun. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian.