



## Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Herianto Bangun<sup>1\*</sup>, Rulia Meilina<sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup>Fakultas Farmasi Ilmu Kesehatan, Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ubudiyah Indonesia, Banda Aceh, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>heriantobangun845@gmail.com, <sup>2</sup>rulia.meilina@uui.ac.id

### Abstract

*Quality pharmaceutical services can improve patient adherence to treatment and contribute to optimal therapeutic outcomes. This study aims to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. This study is quantitative research with descriptive, observational, and cross-sectional designs. This research was conducted in Permata Saribudolok from January to March 2025. The research population consists of all patients who visit for treatment at Klinik Permata Saribudolok. The study's sample size was 47 patients obtained through a simple random sampling technique. The inclusion criteria for the research sample may include patients who have received treatment, have complete data at Klinik Permata Saribudolok, and are willing to participate in the research activities throughout the study period. The research variable includes the level of patient satisfaction. Data were collected through questionnaires to measure patient satisfaction levels. Data processing and analysis were conducted descriptively to calculate the frequency distribution of each variable studied. The research results show that patients who are satisfied with the appearance of pharmacy staff amount to 80.9%, reliability to 76.6%, responsiveness to 72.3%, empathy to 87.2%, and assurance aspects to 78.7%. In conclusion, most patients are satisfied with all aspects of pharmaceutical services.*

**Keywords:** Satisfaction, Pharmaceutical Service, Empathy, Assurance, Reliability.

### Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan berkontribusi pada hasil terapi yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Studi ini merupakan penelitian kuantitatif dengan deskriptif observasional menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Permata Saribudolok, mulai bulan Januari-Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan Klinik Permata Saribudolok. Besar sampel penelitian sebanyak 47 orang pasien yang diperoleh dengan teknik *simple random sampling*. Kriteria inklusi sampel penelitian dapat berupa pasien pernah berobat dan terdapat data lengkap di Klinik Permata Saribudolok, bersedia mengikuti kegiatan penelitian selama penelitian berlangsung. Variabel penelitian meliputi tingkat kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui lembar kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menghitung distribusi frekuensi dari setiap

Penulis Korespondensi:

Herianto Bangun | [heriantobangun845@gmail.com](mailto:heriantobangun845@gmail.com)

variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang puas terhadap penampilan petugas farmasi terdapat sebanyak 80,9%, kehandalan sebanyak 76,6%, daya tanggap sebanyak 72,3% empati sebanyak 87,2%, dan aspek jaminan sebanyak 78,7%. Kesimpulannya adalah kepuasan pasien terhadap seluruh aspek pelayanan kefarmasian mayoritas puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Empati, Jaminan, Kehandalan.

## PENDAHULUAN

Indikator kinerja penyedia layanan kesehatan merupakan tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh pasien setelah menerima perawatan. Tingkat layanan yang diterima pasien sangat mempengaruhi keinginan mereka untuk kembali ke pusat kesehatan (Idariani et al., 2024). Kepuasan pasien adalah salah satu cara yang paling menonjol dan sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. Angka ini menunjukkan efisiensi penyedia layanan kesehatan atau organisasi dalam memberikan layanan kesehatan (Deriba et al., 2020). Ketika harapan pasien terpenuhi, mereka cenderung puas dengan pelayanan yang mereka terima, memiliki pemahaman yang lebih baik tentang situasi kesehatan mereka, dan menerima pelayanan yang sangat baik (Kaur et al., 2023).

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan menjadi semakin ketat sebagai akibat dari meningkatnya harapan pasien (Tan et al., 2019). Kepuasan pasien mengukur kualitas layanan farmasi. Permintaan masyarakat akan layanan farmasi yang berkualitas tinggi telah memotivasi staf farmasi untuk meningkatkan layanan dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Juwita et al., 2023). Interaksi penyedia layanan medis dengan pasien dan sistem perawatan kesehatan merupakan cerminan kualitas layanan farmasi dalam kepuasan pasien. Peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan farmasi dapat dicapai dengan pemberian layanan yang cepat dan komunikasi yang sangat baik antara pasien dan tenaga farmasi (Ostrowska et al., 2022). Layanan farmasi dan kepuasan tidak dapat dipisahkan, adanya pihak-pihak yang terkait dapat saling mengoreksi perbaikan layanan (Fitriyani et al., 2023).

Studi sebelumnya melaporkan bahwa sebanyak 75% tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di ruang farmasi rawat jalan Puskesmas Mandiraja 1 (Fitriyani et al., 2023). Studi lain yang mengindikasikan bahwa pasien di Kediri merasa puas dengan layanan farmasi yang diberikan (Pratiwi et al., 2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek layanan mencakup kehandalan sebesar 84%, ketanggapan 85%, keyakinan 86%, empati 85%, dan penampilan 82% (Yuliani et al., 2020). Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima, sehingga mereka kembali untuk berobat ulang.

Penelitian-penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun secara umum pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi dari cukup baik hingga baik, dimensi keandalan dan empati dari tenaga kefarmasian seringkali menjadi prediktor kuat terhadap kepuasan pasien (Adriani et al., 2022). Pasien sangat menghargai ketepatan dalam pemberian obat, ketersediaan informasi yang jelas dan komprehensif, serta sikap peduli dan responsif dari farmasi. Temuan ini juga memberikan dasar bagi fasilitas kesehatan untuk fokus pada pelatihan dan pengembangan staf kefarmasian dalam dimensi-dimensi krusial tersebut.

## METODE

Studi ini merupakan penelitian kuantitatif dengan deskriptif observasional menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Permata Saribudolok, mulai bulan Januari-Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan di Klinik Permata Saribudolok. Besar sampel penelitian sebanyak 47 orang pasien yang diperoleh dengan teknik *simple random sampling*. Kriteria inklusi sampel penelitian dapat berupa (1) pasien pernah berobat di Klinik Permata Saribudolok, (2) terdapat data lengkap di Klinik Permata Saribudolok, (3) bersedia mengikuti kegiatan penelitian selama penelitian berlangsung. Kriteria eksklusi berupa (1) pasien yang tidak bisa diwawancarai karena sakit, (2) pasien yang tidak bersedia menjadi bagian dari penelitian. Variabel penelitian meliputi tingkat kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menggunakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Kuesioner ini dikembangkan melalui proses modifikasi dan adaptasi dari instrumen penelitian terdahulu yang relevan dan terbukti valid serta reliabel. Variabel kepuasan pasien terdiri atas 1 = puas, 2 = tidak puas. Skor untuk setiap dimensi dihitung berdasarkan rata-rata atau total skor dari pernyataan-pernyataan di dalamnya. Skor total kepuasan pasien diperoleh dengan menjumlahkan atau merata-ratakan skor dari kelima dimensi penelitian tersebut.

Selain itu, karakteristik pasien meliputi usia yaitu 1 =  $\leq 30$  tahun, 2 =  $> 30$  tahun. Jenis kelamin terdiri atas 1 = laki-laki, 2 = perempuan. Pendidikan terdiri atas 1 = rendah (SD, SMP), 2 = menengah (SMA/SMK), tinggi (D-3/S-1). Pekerjaan meliputi 1 = ibu rumah tangga, 2 = petani, 3 = wiraswasta, 4 = PNS, 5 = karyawan. Pengolahan data penelitian dimulai dengan memberikan kode terhadap masing-masing variabel kepuasan pasien dan karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Data dianalisis secara deskriptif untuk menghitung distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian (Hulu & Kurniawan, 2021).

## HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 66% responden berusia  $> 30$  tahun, dan 34% berusia  $\leq 30$  tahun. Ditinjau dari jenis kelamin, sebanyak 55,3% responden berjenis kelamin perempuan dan 44,7% berjenis kelamin laki-laki. Pendidikan responden paling banyak pada kategori sedang (SMA/SMK) yaitu 68,1%, pendidikan rendah (SD/SMP) sebanyak 17%, dan pendidikan tinggi (D-III/S1) terdapat sebanyak 14,9%. Berdasarkan pekerjaan, sebanyak 38,3% responden bekerja sebagai petani, dan 12,8% bekerja sebagai ibu rumah tangga. Ditinjau dari kepuasan pasien terhadap pelayanan ke farmasian, sebanyak 76,6% responden merasa puas.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien

Karakteristik	n	%
Usia		
$\leq 30$ tahun	16	34,0
$> 30$ tahun	31	66,0
Jenis kelamin		
Laki-laki	21	44,7
Perempuan	26	55,3
Pendidikan		
Rendah (SD, SMP)	8	17,0
Sedang (SMA/SMK)	32	68,1
Tinggi (D-III/S1)	7	14,9

Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	6	12,8
Petani	18	38,3
Wiraswasta	10	21,3
PNS	4	8,5
Karyawan	9	19,1

Tabel 2 melaporkan bahwa pasien yang puas terhadap penampilan petugas farmasi terdapat sebanyak 80,9%. Sebanyak 76,6% pasien puas terhadap pelayanan kehandalan petugas farmasi. Sebanyak 72,3% pasien puas terhadap daya tanggap petugas farmasi. Ditinjau dari aspek empati, terdapat sebanyak 87,2% pasien merasa puas terhadap petugas farmasi. Berdasarkan jaminan, sebanyak 78,7% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas farmasi.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Kepuasan Pasien	n	%
<b>Penampilan</b>		
Puas	38	80,9
Kurang puas	9	19,1
<b>Kehandalan</b>		
Puas	36	76,6
Kurang puas	11	23,4
<b>Tanggap</b>		
Puas	34	72,3
Kurang puas	13	27,7
<b>Empati</b>		
Puas	41	87,2
Kurang puas	6	12,8
<b>Jaminan</b>		
Puas	37	78,7
Kurang puas	10	21,3

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi berdasarkan penampilan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga farmasi telah memenuhi harapan pasien terkait penampilan, mencakup aspek kebersihan, kerapian, dan profesionalitas dalam berbusana. Penampilan yang tertata dengan baik merupakan komponen krusial dalam layanan kesehatan, karena mampu menciptakan kesan awal yang positif serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Studi ini sejalan dengan penelitian. Studi ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan kefarmasian (Raising, 2019). Hal ini sejalan dengan studi sebelumnya bahwa sekitar 78,70% pasien merasa puas ditinjau dari aspek penampilan (Lawan et al., 2022).

Dari hasil temuan studi kami, melaporkan bahwa paling banyak pasien merasa puas berdasarkan dimensi kehandalan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai kinerja tenaga farmasi telah memenuhi kriteria keandalan, yang tercermin dari pemberian layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur operasional standar. Dalam konteks pelayanan farmasi, indikator keandalan salah satunya komitmen dalam menjamin aspek keselamatan dan kenyamanan pasien. Studi ini sejalan dengan

penelitian. Studi ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan aspek kehandalan (Raising, 2019). Studi lain juga mengindikasikan bahwa ditinjau dari dimensi keandalan kepuasan pasien termasuk kategori puas sebesar 75,65% (Lawan et al., 2022). Sekitar 78,7% pasien puas dan 21,3% kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian (ZA et al., 2022).

Berdasarkan aspek daya tanggap, temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap daya tanggap petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam ranah pelayanan kesehatan, responsivitas merujuk pada kapasitas tenaga medis untuk merespons secara cepat, akurat, dan tepat terhadap berbagai kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga farmasi telah memenuhi standar responsivitas yang memadai, yang diwujudkan melalui ketepatan waktu dalam memberikan asistensi ketika dibutuhkan. Studi ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa sekitar 75,1% pasien puas terhadap pelayanan farmasi ditinjau dari daya tanggap (Muhammad et al., 2020), (Marniati et al., 2024). Studi lain juga mengindikasikan bahwa ditinjau dari aspek daya tanggap, kepuasan pasien termasuk kategori sangat puas sebesar 91,85% (Mahendro et al., 2022).

Ditinjau dari empati, temuan ini menunjukkan bahwa paling banyak pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien mempersepsikan adanya dimensi kepedulian, komitmen pelayanan, serta pendekatan personal yang diberikan oleh tenaga farmasi selama proses interaksi terapeutik. Hubungan yang bersifat empatik ini berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan, rasa aman, serta persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Berdasarkan temuan studi terdahulu melaporkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan berdasarkan aspek empati yaitu 60,06% (Lawan et al., 2022), (Akbar et al., 2023). Studi lain juga mengindikasikan bahwa ditinjau dari aspek empati, kepuasan pasien termasuk kategori sangat puas sebesar 92,23% (Mahendro et al., 2022).

Ditinjau dari aspek jaminan, sebagian besar pasien merasa puas. Hal ini mengindikasikan bahwa responden mempersepsikan tenaga farmasi sebagai profesional kesehatan yang kompeten, dengan kemampuan komunikasi terapeutik yang efektif dalam penyampaian informasi farmakologis, serta menampilkan sikap profesional yang sesuai standar etik. Kepercayaan pasien terhadap aspek keamanan, akurasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga terampil memberikan kontribusi substantif terhadap pencapaian tingkat kepuasan pasien secara holistik. Studi ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan aspek kehandalan (Raising, 2019), (Meilina et al., 2019), (Azlan et al., 2024). Studi lain melaporkan bahwa sekitar 72,3% pasien puas terhadap pelayanan farmasi ditinjau dari aspek jaminan (Muhammad et al., 2020).

Berbagai studi sebelumnya melaporkan bahwa analisis tingkat kepuasan pasien terhadap aspek kualitas pelayanan seperti keandalan mencapai 78,43%, responsivitas sekitar 80,13%, jaminan sekitar 79,24%, empati sekitar 80,76%, dan bukti fisik sekitar 79,22% (Andriani et al., 2022). Dimensi kualitas pelayanan mencakup penampilan fisik keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan secara signifikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p < 0,001$ ). Aspek jaminan sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai ( $p < 0,001$ ; PR=4,1;95%CI: 1,801-12,854) (Rifai et al., 2024). Studi terdahulu juga melaporkan bahwa aspek daya tanggap merupakan aspek yang paling penting, sedangkan aspek berwujud merupakan yang paling tidak penting layanan kesehatan (Suanda et al., 2024), (Shaari et al., 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Empati mendapatkan skor kepuasan tertinggi di antara dimensi kualitas pelayanan lainnya di Klinik Permata Saribudolok. Temuan ini sejalan dengan berbagai studi terdahulu yang juga mengidentifikasi empati sebagai faktor kunci kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, seperti penelitian oleh Adriani et al (2022), Kesamaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik universal pelayanan kesehatan di mana pasien, dalam kondisi sakit atau rentan, sangat menghargai perhatian personal, pengertian, dan sikap peduli dari tenaga kesehatan. Kemampuan farmasis untuk mendengarkan keluhan pasien, memberikan dukungan emosional, dan menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti, seringkali menjadi penentu utama persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulannya adalah bahwa seluruh pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian meliputi penampilan petugas farmasi sebanyak 80,9%, kehandalan sebanyak 76,6%, daya tanggap sebanyak 72,3% empati sebanyak 87,2%, dan aspek jaminan sebanyak 78,7%. Disarankan agar peneliti di masa mendatang melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam aspek-aspek pelayanan yang belum terungkap secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, ada beberapa implikasi manajerial penting yang dapat menjadi panduan bagi pimpinan fasilitas kesehatan (Puskesmas, Rumah Sakit, Apotek) dan kepala instalasi farmasi dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan. Meninjau dan memperketat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dispensing obat, penulisan etiket, dan pemberian informasi obat untuk memastikan akurasi dan konsistensi. Dan □ Mengadakan pelatihan rutin bagi farmasis dan asisten apoteker tentang keterampilan komunikasi efektif, mendengarkan aktif, dan memberikan konseling yang berempati, khususnya untuk pasien geriatri atau anak, serta menerapkan sistem verifikasi ganda pada saat penyiapan dan penyerahan obat untuk meminimalkan kesalahan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini serta kepada pihak Klinik Permata Saribudolok yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. M., Kulla, P. D. K., & Meilina, R. (2023). Gambaran sistem penyimpanan obat di Puskesmas Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar periode Agustus 2023. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(2), 1011–1023.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1). <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Azlan, S., Maniam, P., Meilina, R., Jamal, J. A., & Abd Wahab, M. S. (2024). A cross-sectional study on swallowing difficulty and pill dysphagia among older people residing in nursing homes in Selangor, Malaysia. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 24(2), 195–202.

- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference and Adherence*, *14*, 1923–1934.
- Fitriyani, N. E., Dewi, I. R., & Octavia, D. N. (2023). Level of patient satisfaction with pharmaceutical services in the outpatient pharmaceutical room, Mandiraja Community Health Center 1. *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, *12*(5), 265–270.
- Hulu, V. T., & Kurniawan, R. (2021). *Memahami dengan mudah statistik nonparametrik bidang kesehatan: Penerapan software SPSS dan STATCAL*. Kencana. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=iX\\_g7oUAAAAJ&citation\\_for\\_view=iX\\_g7oUAAAAJ:KlAtU1dfN6UC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=iX_g7oUAAAAJ&citation_for_view=iX_g7oUAAAAJ:KlAtU1dfN6UC)
- Idariani, I., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2024). Analisis determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Haga Journal of Public Health (HJPH)*, *2*(1), 26–31.
- Juwita, D. A., Desri, N. Q., & Permatasari, D. (2023). Patient satisfaction with pharmaceutical services at a hospital outpatient pharmacy in West Sumatra, Indonesia. *Pharmacy & Pharmaceutical Sciences Journal/Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, *10*(3), [halaman tidak tersedia].
- Kaur, K. N., Niazi, F., Thakur, R., Saeed, S., Rana, S., & Singh, H. (2023). Quality assessment of global health care system in the shadow of COVID-19: A systematic review. *BMC Public Health*, *23*(1), Article 979.
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. W. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, *4*(1), 82–88.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *J. Islamic Pharm*, *7*(2), [halaman tidak tersedia]. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Marniati, M., Andika, F., Meilina, R., Afrizal, M., & Anjelini, N. (2024). Penyuluhan pemahaman tentang edukasi kesehatan tentang cara penggunaan obat secara tepat di SMKN 8 Lhokseumawe. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Bidang Kesehatan*, *6*(1), 70–78.
- Meilina, R., Fhasnia, F., & Marniati, M. (2019). Sosialisasi penggunaan obat yang benar (DAGUSIBU) dan tanya 5O di Lapangan Blang Padang Banda Aceh. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bidang Kesehatan*, *1*(2), 15–18.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, *4*(2), 174–186.
- Ostrowska, M., Drozd, M., Patryn, R., & Zagaja, A. (2022). Prescriptions as quality indicators of pharmaceutical services in Polish community pharmacies. *BMC Health Services Research*, *22*(1), Article 373.

- Pratiwi, M. D., Rahem, A., & Utami, W. (2024). Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies. *Jurnal EduHealth*, 15(01), 422–437.
- Raising, R. (2019). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Rifai, A., Hasibuan, R. K., Bangun, S. M. B., Widyaningsih, F., Rahma, N. D., & Yudha, A. T. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada wilayah kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan tahun 2023. *Haga Journal of Public Health (HJPH)*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.62290/hjph.v1i3.34>
- Shaari, M. S., Wahab, M. S. A., Abdul Halim Zaki, I., Alias, R., Zulkifli, M. H., Ali, A. A., Zulkifli, N. W., Ismail, F. F., Hasan, M. H., & Meilina, R. (2022). Development and pilot testing of a booklet concerning medications that can increase the risk of falls in older people. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), Article 404.
- Suanda, J., Kamal, N. S. F. M., Saraih, U. N., Rozali, A. Z., Ayub, S. H., Hamzah, M. R., Yusoff, H. A., Marniati, & Andika, F. (2024). Service quality as predictors of patient satisfaction in Penang private hospitals. *AIP Conference Proceedings*, 2991(1), Article 50002.
- Tan, C. N.-L., Ojo, A. O., Cheah, J.-H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52.
- ZA, R. N., Krismontazza, S., & Meilina, R. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(1), 289–301.