

e-ISSN [2503-1139](https://doi.org/10.56338/promotif.v14i1.5669)DOI: <https://doi.org/10.56338/promotif.v14i1.5669>

Promotif

Jurnal Kesehatan Masyarakat

Promotive: Journal of Public Health

Research Articles

Open Access

Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Palu

The Relationship Between Pharmaceutical Services and Outpatient Patients' Satisfaction at RSUD Madani Palu

Herlina Yusuf^{1*}, Muhammad Syukran², Indra Afrianto³, Dini Angraini⁴^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu*Email Korespondensi : herlinayusuf@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Sampel berjumlah 98 orang dengan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling dengan pendekatan accidental sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi square.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan, dari 98 responden yang menyatakan tangible (bukti langsung) pelayanan farmasi yang baik sebanyak 59,2% dan kurang baik sebanyak 40,8%, hasil uji chi square nilai p: 0,000 (p value ≤ 0,05). Reliability (kehandalan) yang baik sebanyak 54,1% dan kurang baik sebanyak 45,9%, hasil uji chi square nilai p: 0,000 (p value ≤ 0,05). Aspek responsiveness (daya tanggap) yang baik sebanyak 54,1% dan kurang baik sebanyak 45,9%, hasil uji chi square nilai p: 0,000 (p value ≤ 0,05). Aspek assurance (jaminan) yang baik sebanyak 51% dan kurang baik sebanyak 49%, hasil uji chi square nilai p: 0,000 (p value ≤ 0,05). Aspek empathy (empati) yang baik sebanyak 52% dan kurang baik sebanyak 48%, hasil uji "chi square" nilai p: 0,000 (p value ≤ 0,05).

Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu. Saran bagi RSUD Madani Palu diharapkan lebih memberikan pelatihan kepada staf farmasi tentang manajemen persediaan obat yang efektif dan efisien. Pastikan mereka memahami pentingnya penanganan yang cepat dan tepat terhadap permintaan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan; Kefarmasian; Kepuasan

Abstract

Introduction: Pharmaceutical services are an inseparable part of the hospital service system and are oriented towards patient service and the provision of quality medicines.

Objective: This study aims to determine the relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at Madani Hospital, Palu.

Method: This type of research is analytical research using a cross sectional study approach. The sample consisted of 98 people using a non-probability sampling technique using an accidental sampling approach. The data analysis used was univariate and bivariate analysis using the chi square test.

Results: This research shows that 59.2% of the 98 respondents stated that tangible (direct evidence) pharmaceutical services were good and 40.8% were poor, the chi square test results p value: 0.000 (p value ≤ 0.05). Good reliability was 54.1% and less good was 45.9%, chi square test results p value: 0.000 (p value ≤ 0.05). The responsiveness aspect was good at 54.1% and less good at 45.9%, chi square test results p value: 0.000 (p value ≤ 0.05). The assurance aspect is 51% good and 49% poor, chi square test results p value: 0.000 (p value ≤ 0.05). The empathy aspect is 52% good and 48% less good, the results of the "chi square" test p value: 0.000 (p value ≤ 0.05).

Conclusion: This study concludes that there is a relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at Madani Hospital, Palu. Suggestions for RSUD Madani Palu are to provide more training to pharmacy staff regarding effective and efficient drug inventory management. Make sure they understand the importance of quickly and appropriately handling patient requests.

Keywords: Service; Pharmacy; Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Praktik kefarmasian di apotek dilakukan berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pada umumnya apoteker pengelola apotek telah mengetahui dan mempunyai dokumen Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA), tetapi dalam pelaksanaannya belum memenuhi standar tersebut, terutama dalam hal pelayanan farmasi klinis. Hal ini karena keterbatasan kemampuan apoteker dalam farmasi klinis dan ilmu manajemen, sehingga dibutuhkan materi pelatihan untuk melaksanakan SPKA mencakup ilmu kefarmasian dan ilmu manajemen (Amaliany dkk, 2022).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit semakin berkembang, tidak terbatas terhadap penyiapan obat dan penyerahan obat kepada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi langsung kepada pasien dan tenaga kesehatan lainnya dengan menerapkan pelayanan yang berbasis “pharmaceutical care” secara menyeluruh oleh tenaga farmasi (Sakti dan Wijaya, 2020). Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (drugoriented) ke paradigma baru (patient oriented) dengan menerapkan pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). Perhitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat inap idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 30 pasien dan di rawat jalan idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72, 2016).

Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit se Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 sebanyak 2.776.678 orang, tahun 2021 sebanyak 2.529.992 orang dan tahun 2022 sebanyak 2.545.303 orang. Untuk Kota Palu tahun 2020 sebanyak 353.172 orang, tahun 2021 sebanyak 352.398 orang, tahun 2022 sebanyak 350.952 orang (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, 2022). Salah satu rumah sakit yang berada di kota Palu adalah RSUD Madani. Jumlah kunjungan pasien di Rawat Jalan RSUD Madani Palu tahun 2020 sebanyak 30.837 orang, tahun 2021 sebanyak 24.050 orang dan tahun 2022 sebanyak 44.659 orang. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari sampai bulan Oktober 2023 sebanyak 56.080. Hasil survei kepuasan pasien di ruangan rawat jalan RSUD Madani Palu tahun 2022 menunjukkan 75,09%, tahun 2021 data kepuasan pasien 73,43%. Masih ada beberapa catatan lainya seperti pasien mengeluhkan keterlambatan petugas dalam melakukan kolaborasi dengan tim Medis, terkadang ada petugas yang tidak senyum ketika melayani pasien di farmasi (RSUD Madani Palu, 2023).

Jumlah tenaga apoteker di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Madani sebanyak 5 orang dan jumlah tenaga teknis kefarmasian sebanyak 5 orang. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 56 tahun 2014 standar di rumah sakit tipe C memerlukan 2 orang apoteker yang bertugas di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 4 orang tenaga teknis kefarmasian. Untuk pelayanan jiwa RSUD Madani sebelumnya masuk dalam tipe B jadi kebutuhan tenaga sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 56 tahun 2014 semestinya 4 orang apoteker yang bertugas di rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 8 orang tenaga teknis kefarmasian. Dari standar yang ada dan kenyataan dilapangan kebutuhan tenaga apoteker masih kurang 1 orang dan tenaga teknis kefarmasian masih kurang 7 orang (RSUD Madani, 2023).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas sangat penting dalam memastikan kepuasan pasien rawat jalan. Ketika pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian yang baik, seperti penjelasan yang jelas tentang obat yang diberikan, dosis yang tepat, dan efek samping yang mungkin terjadi, mereka akan merasa lebih percaya dan puas dengan perawatan yang mereka terima. Selain itu, pelayanan kefarmasian yang berkualitas juga dapat membantu pasien dalam mengelola obat mereka dengan benar, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, dan mengurangi risiko kesalahan pengobatan (Osman dan Mohamad, 2020).

Hubungan yang positif antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu juga berdampak pada citra dan reputasi rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima, mereka cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan RSUD Madani Palu kepada orang lain. Hal ini dapat meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian, hal ini dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan observasi atau pengamatan lapangan pada bulan Oktober 2023 di RSUD Madani Palu, jika dilihat setiap harinya pasien rawat jalan tidak kurang dari 300 pasien yang datang menebus obat ke instalasi farmasi rawat jalan RSUD Madani. Pada waktu jam sibuk terdapat banyak antrian di depan instalasi farmasi yang mengakibatkan waktu tunggu pasien semakin lama. Kendala pelayanan resep menurut petugas farmasi meliputi stok obat minimum, sumber daya manusia terbatas, resep yang tidak jelas atau tidak lengkap secara administrasi, dan permintaan obat racikan yang banyak dimana waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dalam menunggu waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah survei analitik artinya survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Desain yang dipakai dalam penelitian ini adalah cross sectional study dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat, yaitu tiap subyek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan. Variabel yang diteliti adalah tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

HASIL DAN DISKUSI

Hubungan tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu

Hasil analisis univariat dari 98 responden yang menyatakan tangible (bukti langsung) pelayanan farmasi yang baik sebanyak 58 responden (59,2%) dan kurang baik sebanyak 40 responden (40,8%). Hasil analisis bivariat menunjukkan pelayanan farmasi dari aspek tangible (bukti langsung) yang baik sebanyak 58 responden dimana sebanyak 49 responden (84,5%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 9 responden (15,5%). Pelayanan farmasi dari aspek tangible (bukti langsung) yang kurang baik sebanyak 39 responden dimana sebanyak 1 responden (2,5%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 39 responden (97,5%). Hasil uji chi square nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang bersih dan teratur, serta fasilitas yang memadai, dapat menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, ketika pasien melihat bahwa obat-obatan disimpan dengan baik dan petugas farmasi berpakaian rapi, mereka merasa lebih percaya dan puas dengan pelayanan yang diterima.

Demikian, dapat disimpulkan bahwa tangible pelayanan farmasi, seperti fasilitas fisik farmasi dan penampilan petugas kefarmasian, memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Rumah sakit atau klinik perlu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas tangible pelayanan farmasi agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien.

Hubungan reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu

Hasil analisis univariat dari 98 responden yang menyatakan pelayanan farmasi dari aspek reliability (kehandalan) yang baik sebanyak 53 responden (54,1%) dan kurang baik sebanyak 45 responden (45,9%). Hasil analisis bivariat menunjukkan pelayanan farmasi dari aspek reliability (kehandalan) yang baik sebanyak 53 responden dimana sebanyak 46 responden (86,8%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 7 responden (13,5%). Pelayanan farmasi dari aspek reliability (kehandalan) yang kurang baik sebanyak 45 responden dimana sebanyak 4 responden (8,9%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 41 responden (91,1%). Hasil uji chi square nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Penelitian menunjukkan bahwa kehandalan layanan farmasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Ketika pasien menerima obat secara tepat waktu dan sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter, mereka cenderung merasa lebih puas dan percaya terhadap layanan yang disediakan. Menurut Kotler, (2021), kehandalan adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Studi di RSUD Madani Palu mengungkapkan bahwa peningkatan kehandalan dalam pelayanan farmasi, seperti pengurangan kesalahan pemberian obat dan peningkatan efisiensi waktu pelayanan, berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Hubungan hubungan responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu

Hasil analisis univariat dari 98 responden yang menyatakan pelayanan farmasi dari aspek responsiveness (daya tanggap) yang baik sebanyak 53 responden (54,1%) dan kurang baik sebanyak 45 responden (45,9%). Hasil analisis bivariat menunjukkan pelayanan farmasi dari aspek responsiveness (daya tanggap) yang baik sebanyak 53 responden dimana sebanyak 48 responden (90,6%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 5 responden (9,4%). Pelayanan farmasi dari aspek responsiveness (daya tanggap) yang kurang baik sebanyak 43 responden dimana sebanyak 2 responden (4,4%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 43 responden (95,6%). Hasil uji chi square nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan farmasi merujuk pada kesediaan dan kemampuan petugas farmasi untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Di RSUD Madani Palu, daya tanggap mencakup kemampuan petugas farmasi untuk merespons permintaan dan pertanyaan pasien dengan cepat, memberikan informasi yang jelas, serta mengurangi waktu tunggu pasien dalam mendapatkan obat. Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien merasakan bahwa mereka dilayani dengan cepat dan efisien, serta bahwa petugas farmasi siap membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima.

Studi di RSUD Madani Palu mengungkapkan bahwa peningkatan daya tanggap dalam pelayanan farmasi, seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan komunikasi efektif, berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan (Tjiptono, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap yang baik dalam pelayanan farmasi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Hubungan hubungan assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu

Hasil analisis univariat dari 98 responden yang menyatakan pelayanan farmasi dari aspek assurance (jaminan) yang baik sebanyak 50 responden (51%) dan kurang baik sebanyak 48 responden (49%). Hasil analisis bivariat menunjukkan pelayanan farmasi dari aspek assurance (jaminan) yang baik sebanyak 50 responden dimana sebanyak 48 responden (96%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 2 responden (4%). Pelayanan farmasi dari aspek assurance (jaminan) yang kurang baik sebanyak 48 responden dimana sebanyak 2 responden (4,2%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 46 responden (95,8%). Hasil uji chi square nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Menurut Kotler (2021), jaminan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka. Studi di RSUD Madani Palu mengungkapkan bahwa peningkatan jaminan dalam pelayanan farmasi, seperti memberikan penjelasan yang jelas dan memastikan keakuratan obat, berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan (Tjiptono, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang baik dalam pelayanan farmasi tidak hanya memberikan rasa aman kepada pasien tetapi juga meningkatkan persepsi positif mereka terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Hubungan empathy (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu

Hasil analisis univariat dari 98 responden yang menyatakan pelayanan farmasi dari aspek empathy (empati) yang baik sebanyak 51 responden (52%) dan kurang baik sebanyak 47 responden (48%). Hasil analisis bivariat menunjukkan pelayanan farmasi dari aspek empathy (empati) yang baik sebanyak 51 responden dimana sebanyak 48 responden (94,1%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 3 responden (5,9%). Pelayanan farmasi dari aspek empathy (empati) yang kurang baik sebanyak 47 responden dimana sebanyak 2 responden (4,3%) yang menyatakan puas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Palu dan yang kurang puas sebanyak 45 responden (95,7%). Hasil uji "chi square" nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan empathy (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu.

Empathy atau empati dalam pelayanan farmasi merujuk pada kemampuan petugas farmasi untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh pasien, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian yang tulus. Di RSUD Madani Palu, empati dalam pelayanan farmasi mencakup aspek-aspek seperti kemampuan petugas farmasi untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan penjelasan yang jelas tentang penggunaan obat, serta menunjukkan sikap yang ramah dan peduli terhadap kebutuhan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa empati merupakan salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa dipahami dan dihargai oleh petugas farmasi, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima.

Menurut Kotler (2021), empati adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang dapat menciptakan hubungan emosional positif antara pasien dan penyedia layanan. Studi di RSUD Madani Palu menunjukkan bahwa peningkatan empati dalam interaksi antara petugas farmasi dan pasien rawat jalan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi (Tjiptono, 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan yang berfokus pada empati dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan farmasi rumah sakit.

KESIMPULAN

Ada hubungan tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai p value 0,000. Ada hubungan reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai p value 0,000. Ada hubungan responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai p value 0,000. Ada hubungan assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai p value 0,000. Dan ada hubungan empathy (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai p value 0,000.

SARAN

Bagi RSUD Madani Palu diharapkan lebih memberikan pelatihan kepada staf farmasi tentang manajemen persediaan obat yang efektif dan efisien. Pastikan mereka memahami pentingnya penanganan yang cepat dan tepat terhadap permintaan pasien. Perlu juga meningkatkan komunikasi antara departemen yang terlibat dalam proses penanganan obat, seperti farmasi, dokter di rawat jalan, dan administrasi. Koordinasi yang baik akan membantu mengurangi kebingungan dan keterlambatan.

Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu, agar menyediakan literatur-literatur kepuasan pasien, komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu menyediakan jurnal-jurnal penelitian baik yang nasional maupun yang internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arifi, 2023. *Patients' Perception, Views And Satisfaction With Pharmacists' Role As Health Care Provider In Community Pharmacy Setting At Riyadh, Saudi Arabia*. Saudi Pharmaceutical Journal 21, 155–163.
- Alimul, 2022. *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika, Jakarta.
- Amaliany, H. dan M., 2022. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor*. Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, 1, 1–7.
- Amin dan Sundram, 2019. *The Relationship Between Responsiveness Of Pharmacy Services And Patient Satisfaction In A Malaysian Public Hospital*. Journal of Pharmaceutical Health Services Research 10, 47–54.
- Apriyanto, 2020. *Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta*. Jurnal Ekobis Dewantara 1, 1–5.
- Arfania, M., Nur Fauziah, D., Aliyani Mardiana, L., 2022. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara*.
- Arikunto, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Budiastuti, 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media, Jakarta.
- Buhang, 2022. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Trans Info Media, Jakarta.
- Dewi dan Indriana, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepatuhan Minum Obat*. Jurnal Farmasi Komunitas 2, 1–5.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, 2022. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Fatmawati, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 22, 87–92.
- Gerson, 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta.
- Hafizurrachman, 2021. *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. Ekonesi, Yogyakarta.
- Hafizurrachman, 2019. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Hastono, 2022. *Analisa Data Bidang Kesehatan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hastuti dan Widi, 2022. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat 2, 100–108.
- Hermawati dan Wulandari, 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 22, 35–41.
- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., Rachma Pramestitie, H., 2022. *Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang)*. Pharmaceutical Journal of Indonesia 3, 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- Ilyas, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, 2019. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2008. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kemenkes RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.

- Kotler, Philip., 2021. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Liao dan Wu, 2022. *The Relationship between Patient Satisfaction and Loyalty: A Study of a Taiwanese Dental Clinic*. *Health Serv Manage Res* 22, 175–182.
- Notoatmodjo, 2022. *Motodologi Penelitian*. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, 2021. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Intrumen penelitian Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Osman dan Mohamad, 2020. *The Influence of Satisfaction, Trust and Information Sharing on Patient Loyalty in Healthcare Sector*. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 12, 1–9.
- Parasuraman, 2019. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Prentice Hall, Jersey.
- Pasalli', A., Patattan, A.A., 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal*. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4, 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 56, 2014. *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Kemenkes RI, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Prasetyo, 2022. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016 6, 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Pratiwi, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepatuhan Pengobatan Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Kesehatan* 9, 69–76.
- RSUD Madani, 2023. *Profil RSUD Madani Tahun 2023*. RSUD Madani, Palu.
- RSUD Madani Palu, 2023. *Data Rekam Medis RSUD Madani Palu*. Palu.
- Sakti dan Wijaya, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 20, 201–207.
- Sugiyono, 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2021. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2021. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, 2020. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tobing, 2020. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Winarti, 2020. *Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu*. *Jurnal Kolaboratif Sains* 3, 151–158.