



Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram

Almahera^{1*}, Faelga Sara², B. Fitria³, Dewi Natalia⁴

^{1,2,3,4} Prodi Farmasi Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Email: eraalmahera@gmail.com^{1*}, sararosiana@gmail.com², maharanibaiq00@gmail.com³, natali88vanggra@gmail.com⁴

Article Info

Received: 12 Agustus 2023

Accepted: 20 September 2023

Abstrak: Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan salah satu kegiatan di Puskesmas yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bermutu. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei deskriptif yang dimana mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang terlebih dahulu telah di uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti nyata. Hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram memperoleh hasil Kehandalan (89%), Ketanggapan (88%), Jaminan (90%), Kepedulian (88%) dan Bukti Nyata (92%). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram mendapatkan nilai (95%) dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

Citation: Almahera, A., Rosiana, F. S., Maharani, B. F., & Harmoni, D. N. S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3(2), 37-43.
<https://doi.org/10.69503/medika.v3i2.655>

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator utama bagi pelayanan kefarmasian karena berhubungan dengan kualitas pelayanan (Bunet *et al.*, 2020). Pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat dilihat dari pasien apakah sudah merasa puas setiap kali menggunakan jasa pelayanan serta sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan (Pareraway *et al.*, 2016). Klasifikasi kualitas jasa atau pelayanan untuk mengukur kepuasan pasien terdapat lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) (Raising, 2019). Kepuasan pasien menjadi salah satu bagian menyeluruh dari jaminan mutu pelayanan kesehatan, dimana kepuasan pasien tidak terpisahkan dengan standar mutu pelayanan Kesehatan salah satunya di Puskesmas (Andi, 2023).

Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan



perseorangan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Pelayanan kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk memberikan informasi obat secara jelas kepada pasien agar penggunaan obat tepat dan rasional (Ekadipta *et al.*, 2019). Pelayanan yang berkualitas di Puskesmas akan berdampak pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan pasien (Mahendro *et al.*, 2023).

Kota Mataram memiliki jumlah Puskesmas cukup banyak yang tersebar pada seluruh kecamatan, pada tahun 2020 kota Mataram memiliki jumlah Puskesmas dan Puskesmas keliling sebanyak 11 unit serta memiliki Puskesmas pembantu sebanyak 17 unit. Hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kecamatan Sandubaya pada tahun 2020 memiliki jumlah Puskesmas sebanyak 2 unit. Hal tersebut dilakukan pemerintah guna menjangkau lapisan masyarakat yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode survei deskriptif yang dimana mengumpulkan data menggunakan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung atau telah menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 94 sampel.

Kriteria Inklusi: 1) Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram, 2) Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada Bulan Juli Tahun 2023, 3) Bersedia menjadi responden, 4) Responden berada di tempat pengambilan data, dan 5) Usia dari 18-61 Tahun. Kriteria Eksklusi: Tidak dapat digunakan sebagai responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang dimana ditujukan kepada pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram. Instrumen terdiri dari 20 pertanyaan yang dimana setiap pertanyaan memiliki skor dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Pengolahan data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel, untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 22. Uji Reabilitas untuk mengukur suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 22. Reabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,50.

Hasil and Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Mutu

Indikator	r Hitung				r Tabel	Keterangan
	X1	X2	X3	X4		
Kehandalan	0,486	0,446	0,515	0,607	0,2006	Valid
Ketanggapan	0,468	0,435	0,632	0,971	0,2006	Valid
Jaminan	0,530	0,487	0,543	0,512	0,2006	Valid
Kepedulian	0,570	0,604	0,429	0,442	0,2006	Valid
Bukti Nyat						

Hasil uji validitas (tabel 1) dari 5 dimensi yaitu hasil uji validitas pada dimensi kehandalan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar 0,486>0,2006, X2 sebesar 0,446>0,2006, X3 sebesar 0,515>0,2006 dan X4 sebesar 0,607>0,2006. Semua r hitung pada dimensi kehandalan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid. Pada

dimensi ketanggapan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar $0,468 > 0,2006$, X2 sebesar $0,435 > 0,2006$, X3 sebesar $0,632 > 0,2006$ dan X4 sebesar $0,971 > 0,2006$. Semua r hitung pada dimensi ketanggapan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.

Hasil uji validitas pada dimensi jaminan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar $0,530 > 0,2006$, X2 sebesar $0,487 > 0,2006$, X3 sebesar $0,543 > 0,2006$ dan X4 sebesar $0,512 > 0,2006$. Semua r hitung pada dimensi jaminan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid. Hasil uji validitas pada Bukti nyata $0,731$ $0,644$ $0,726$ $0,726$ $0,2006$ Valid 39 dimensi kepedulian dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar $0,570 > 0,2006$, X2 sebesar $0,604 > 0,2006$, X3 sebesar $0,429 > 0,2006$ dan X4 sebesar $0,442 > 0,2006$. Semua r hitung pada dimensi kepedulian memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.

Hasil uji validitas pada dimensi bukti nyata dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar $0,731 > 0,2006$, X2 sebesar $0,644 > 0,2006$, X3 sebesar $0,726 > 0,2006$ dan X4 sebesar $0,726 > 0,2006$. Semua r hitung pada dimensi bukti nyata memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kusioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini di tunjukan dengan nilai r hitung pada 5 dimenasi pelayanan lebih besar dari r tabel $0,2006$, artinya seluruh butir pertanyaan dapat di gunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Indikator Mutu Pelayanan	Cronbach Alpha	Keterangan
Kehandalan	0,071	Reliabel
Ketanggapan	0,644	Reliabel
Jaminan	0,088	Reliabel
Simpati	0,074	Reliabel
Bukti Nyata	0,069	Reliabel

Hasil pengujian reabilitas terhadap seluruh item pertanyaan diperoleh nilai cronbach alpha lebih besar dari $0,2006$ sehingga dapat di simpulkan bahwa seluruh item pertanyaan ini reliabel sebagai intrumen penelitian.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1.	Bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	80	94	85%	Sangat puas
2.	Apakah petugas jelas dalam memberikan informasi untuk mudah di mengerti	84	94	90%	Sangat puas
3.	Apakah obat yang diresepkan tersedia lengkap	87	94	93%	Sangat puas
4.	Apakah penyerahan obat tidak sesuai dengan nomer antrian	85	94	90%	Sangat puas
	Jumlah	336	376	89%	Sangat puas

Pada kategori kehandalan terdiri dari 4 pertanyaan dengan hasil masing-masing presentase kepuasan berturut-turut sebagai berikut pertanyaan satu sangat puas dengan persentase 85%, pertanyaan dua sangat puas dengan persentase 90%, pertanyaan tiga sangat puas dengan persentase 93%, dan pertanyaan empat sangat puas dengan persentase 89%. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di Puskesmas Cakranegara rata-rata 89% yang artinya sangat puas, dimana responden merasa sangat puas dalam hal kecepatan dan ketersediaan obat yang lengkap dengan pelayanan yang ramah.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No.	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1.	Bagaimana tanggapan petugas ketika pasien datang membawa resep	82	94	87%	Sangat puas
2.	Apakah pasien mengerti terkait informasi yang di dapat tentang resep/obat yang di tebusnya	84	94	89%	Sangat puas
3.	Apakah petugas bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	83	94	89%	Sangat puas
4.	Apakah komunikasi petugas dengan pasien baik	84	94	89%	Sangat puas
Jumlah		333	376	88%	Sangat puas

Pada kategori ketanggapan terdiri dari 4 pertanyaan yaitu pertanyaan satu bernilai sangat puas dengan persentase 87%. Responden menilai bahwa petugas menanggapi pasien dengan sopan yang membuat pasien nyaman setiap pasien membawa resep ke tempat penyerahan resep obat. Pertanyaan dua bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi mampu memberikan informasi yang sangat mudah di mengerti oleh pasien dan menjelaskan ulang terkait dengan hal apa yang belum di mengerti oleh pasien. Pertanyaan tiga bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi selalu mendengarkan keluhan dari penyakit yang di derita oleh pasien dan membuat pasien merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan oleh petugas. Pertanyaan empat bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menjalin komunikasi yang baik terhadap pasien supaya memberikan kenyamanan terhadap pasien untuk berkomunikasi terkait dengan keluhan yang diderita oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Cakranegara rata-rata 88% yang artinya sangat puas, dimana responden merasa sangat puas karena pelayanan petugas dapat cepat tanggap mersepon pada saat pasien membutuhkan sesuatu atau memberikan resep ke petugas.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No.	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1.	Bagaimana pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	83	94	88%	Sangat puas
2.	Apakah obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah di baca	88	94	94%	Sangat puas
3.	Apakah obat yang di dapatkan terjamin kualitasnya	85	94	90%	Sangat puas
4.	Apakah obat yang diterima sesuai dengan yang tertulis di resep	86	94	91%	Sangat puas
Jumlah		342	376	90%	Sangat puas

Pada kategori ketiga tentang jaminan terdiri dari 4 pertanyaan yaitu Pertanyaan satu bernilai sangat puas dengan persentase 88%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menjawab setiap pertanyaan keluhan yang dialami oleh pasien dengan baik dan mudah untuk dimengerti oleh pasien. Pertanyaan dua bernilai sangat puas dengan persentase 94%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menjelaskan aturan pemakaian obat dengan baik dan mudah dimengerti oleh pasien. Pertanyaan tiga bernilai sangat puas dengan persentase 90%. Responden

menilai bahwa petugas farmasi memberikan obat yang berkualitas demi pasien untuk kesembuhan pasien terhadap penyakit yang dialami oleh pasien. Pertanyaan empat bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Responden menilai bahwa petugas farmasi jujur dalam melayani pasien di mana petugas memberikan obat sesuai dengan yang tertulis 49 di resep. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan rata-rata 90% yang artinya sangat puas, dimana responden merasa sangat puas dalam hal pengetahuan petugas puskesmas dan kualitas obat yang terjamin.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepedulian

No.	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1.	Bagaimana keramahan petugas dalam menyapa pasien	81	94	87%	Sangat puas
2.	Bagaimana kesopanan petugas dalam menanggapi pertanyaan pasien	82	94	88%	Sangat puas
3.	Apakah petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien	82	94	85%	Sangat puas
4.	Apakah petugas membedakan status sosial pasien	86	94	91%	Sangat puas
Jumlah		331	376	88%	Sangat puas

Pada kategori kepedulian terdiri dari 4 pertanyaan yaitu pertanyaan satu bernilai sangat puas dengan persentase 87%. Responden menilai bahwa petugas farmasi selalu ramah dalam menyapa pasien guna memberikan rasa nyaman dan kesan yang baik terhadap pasien. Pertanyaan dua bernilai sangat puas dengan persentase 88%. Responden menilai bahwa petugas farmasi memberikan respon yang baik serta menjawab pertanyaan dengan sopan terhadap pertanyaan yang di berikan oleh pasien. Pertanyaan tiga bernilai sangat puas dengan persentase 85%. Responden menilai bahwa petugas farmasi selalu mendengarkan keluhan pasien dengan sabar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien. Pernyataan empat bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Petugas farmasi yang memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial membuat nyaman responden terhadap pelayanan. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kepedulian rata-rata 88% yang artinya sangat puas.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Nyata

No.	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1.	Bagaimana kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu	88	94	94%	Sangat puas
2.	Bagaimana petugas apotek dalam berpakaian	86	94	92%	Sangat puas
3.	Apakah tersedianya alat memanggil pasien (misalnya speaker atau pengeras suara)	90	94	96%	Sangat puas
4.	Apakah tersedianya brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	86	94	91%	Sangat puas
Jumlah		350	379	92%	Sangat puas

Pada kategori kelima tentang bukti nyata terdiri dari 4 pertanyaan yaitu pertanyaan satu tentang tempat duduk mencukupi di ruang tunggu bernilai sangat puas dengan persentase 94%. Pertanyaan dua bernilai sangat puas dengan persentase 92% yaitu petugas farmasi selalu berpenampilan dengan baik supaya nyaman pada saat dilihat oleh pasien. Pernyataan tiga

memiliki jawaban sangat puas dengan persentase 96% sesuai dengan harapan pasien dengan adanya pengeras suara memudahkan pasien untuk mendengar antrian dan pada saat nama pasien di panggil oleh petugas. Pertanyaan empat bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menyediakan media informasi yang berda di ruang farmasi diantaranya terdapat majalah, koran, serta brosur, poster dan pamflet tentang dagusibu sesuai dengan yang di harapkan pasien. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti nyata rata-rata 92% yang artinya sangat puas.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No.	Indikator	Skor Persentase	Klasifikasi Kepuasan
1.	Kehandalan	89%	Sangat Puas
2.	Ketanggapan	88%	Sangat Puas
3.	Jaminan	90%	Sangat Puas
4.	Kepedulian	88%	Sangat Puas
5.	Bukti nyata	92%	Sangat Puas
Jumlah		447	
Rata-Rata		95%	Sangat Puas

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di Puskesmas Cakranegara rata-rata 89% yang artinya sangat puas, dimana responden merasa sangat puas dalam hal kecepatan dan ketersediaan obat yang lengkap dengan pelayanan yang ramah. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan rata-rata 88% yang artinya sangat puas, responden merasa sangat puas karena pelayanan petugas dapat cepat tanggap mersepon pada saat pasien membutuhkan sesuatu atau memberikan resep ke petugas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan rata-rata 90% yang artinya sangat puas, responden merasa sangat puas dalam hal pengetahuan petugas puskesmas dan kualitas obat yang terjamin. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kepedulian rata-rata 88% yang artinya sangat puas, responden merasa sangat puas dalam hal menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari pasien, mengenai kesetiaan petugas dalam melayani pasien. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti nyata rata-rata 92% yang artinya sangat puas, responden merasa sangat puas dalam hal kebersihan serta tersedianya tempat duduk dan penampilan petugas yang sangat baik, hal ini di sebabkan karena Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram sudah masuk dalam kategori puaskesmas paripurna. Dari kelima dimensi tersebut diperoleh nilai total skala likert sebesar 95%, nilai tersebut masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien, yang mana setiap dimensi memiliki keterkaitan. Apabila salah satu dimensi memiliki tingkat kepuasan yang rendah, maka segera diketahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama hal-hal yang dianggap penting oleh pasien. Dimensi yang telah memberikan rasa sangat puas terhadap pasien, maka dapat diketahui bagaimana jalannya proses pelayanan sehingga dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh pihak petugas farmasi maupun pihak puskesmas. Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram di dapat kesimpulan bahwa dari 5 dimensi kehandalan 89%, ketanggapan 88%, jaminan 90%, kepedulian 88%, bukti nyata 92%. Maka analisis kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram memperoleh hasil rata-rata 95% dengan tingkat kepuasan Sangat Puas.

Referensi

- Andi, P. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v16i2.4920>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Pareraway, D. C., Tjitrosantoso, H., & Bodhi, W. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(4), 273–279.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>