

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRIMA HUSADA

Igho Reynaldi Putro Nugroho^{1*}, Robby Candra Purnama², Ade Maria Ulfa³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati

^{*)}Email Korespondensi: ighoreynaldi@gmail.com

Abstract: Analysis of BPJS Inpatient Patients' Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at Prima Husada Clinic. *Pharmaceutical services are an important component of healthcare that influences patient satisfaction, particularly among JKN participants such as BPJS Kesehatan. Research on BPJS patients' satisfaction with pharmaceutical services in inpatient clinics remains limited; therefore, an evaluation of service quality is necessary as a basis for improving service quality. This study aims to determine the level of satisfaction among BPJS inpatients with pharmaceutical services at Prima Husada Clinic. This study employed a descriptive method with a quantitative approach. Data were collected via a questionnaire distributed to 66 BPJS patients undergoing inpatient care who met the inclusion criteria. The instrument used was a questionnaire covering five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results showed that the dimension with the highest score was reliability (90.15), followed by assurance (85.05) and empathy (80.83), all falling into the "very satisfied" category, while the dimensions of responsiveness (77.68) and tangible evidence (75.38) fell into the "satisfied" category. These results indicate that pharmaceutical services at Prima Husada Clinic have, overall, been functioning well and are able to meet the expectations of the majority of inpatients covered by BPJS. Communication and physical facilities still require attention and improvement to support the achievement of optimal patient satisfaction. These findings can serve as a basis for evaluating the management of pharmaceutical services in order to improve the quality of BPJS services.*

Keywords: *Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, BPJS, Clinic*

Abstrak: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Prima Husada. *Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama peserta JKN seperti BPJS Kesehatan. Penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di klinik rawat inap masih terbatas, sehingga evaluasi kualitas pelayanan diperlukan sebagai dasar peningkatan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Prima Husada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 66 pasien BPJS yang menjalani rawat inap dan telah memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang mencakup lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi dengan skor tertinggi adalah kehandalan (90,15), disusul jaminan (85,05) dan empati (80,83) dalam kategori sangat puas, sedangkan dimensi daya tanggap (77,68) dan bukti langsung (75,38) memperoleh kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Klinik Prima Husada secara keseluruhan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien BPJS rawat inap. Aspek komunikasi dan fasilitas fisik masih perlu mendapat perhatian dan ditingkatkan agar dapat mendukung tercapainya kepuasan*

pasien yang lebih optimal. Temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi manajemen pelayanan kefarmasian dalam meningkatkan mutu pelayanan BPJS.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, BPJS, Klinik

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu jaminan mutlak yang wajib diperoleh oleh seluruh warga negara Indonesia. Pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyediaan jaminan pelayanan kesehatan (Poppy *et al.*, 2025). Persepsi pasien terhadap BPJS Kesehatan masih negatif yang meliputi waktu tunggu panjang, prosedur rumit, sikap petugas tidak ramah, serta kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien (Pratama *et al.*, 2023). Hingga akhir tahun 2025, jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan telah mencapai 282,7 juta jiwa atau 98,62% dari total penduduk Indonesia, dengan pemanfaatan layanan kesehatan lebih dari 725,3 juta kunjungan sepanjang tahun tersebut, atau rata-rata 1,9 juta layanan per hari (BPJS, 2026).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi memegang peran penting dalam menjamin kenyamanan, ketertarikan, serta keamanan pasien saat berobat. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan farmasi berpotensi merusak citra instansi kesehatan secara signifikan (Pratama *et al.*, 2025). Kepuasan pasien tercapai ketika persepsi terhadap pelayanan setara atau melebihi ekspektasi yang dimiliki. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan berada di bawah ekspektasi, pasien cenderung mengalami kekecewaan yang signifikan, sedangkan pencapaian ekspektasi menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi (Ismail *et al.*, 2025).

Kualitas pelayanan tersebut dapat dievaluasi melalui analisis terhadap tingkat kepuasan pasien (Akbar *et al.*, 2020). Kepuasan pasien yang menjadi perhatian instalasi kesehatan meliputi kualitas layanan dengan indikator SERVQUAL : *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari petugas kesehatan

(Wahyuni *et al.*, 2021). Berdasarkan penelitian Yudanisa *et al.*, (2019) melaporkan dimensi *responsiveness* diperoleh hasil 55,78% dengan kategori "cukup puas". Sedangkan penelitian Laksana *et al.*, (2021) melaporkan bahwa menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* sebesar 52,83% kategori "cukup puas", dan *reliability* sebesar 50,84% kategori "cukup puas".

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Inap Klinik Prima Husada. Pemilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan pada misi institusi yang secara eksplisit mengedepankan orientasi pasien dan masyarakat dalam penyediaan layanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung evaluasi kinerja serta pengembangan berkelanjutan pelayanan kefarmasian bagi pasien BPJS Kesehatan di instalasi tersebut. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebagian besar dilakukan pada rumah sakit atau instalasi rawat jalan, penelitian ini mengevaluasi kepuasan pasien BPJS rawat inap pada pelayanan kefarmasian di klinik menggunakan lima dimensi SERVQUAL, sehingga memberikan gambaran mutu pelayanan yang lebih spesifik pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

METODE

Penelitian ini merupakan desain deskriptif observasional secara prospektif pada bulan Mei–Juli 2025 dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang datang di Klinik Prima Husada. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan rawat inap yang menjalani pengobatan dan melakukan pengambilan obat di Instalasi Farmasi Klinik Prima Husada. Sampel digunakan berdasarkan kriteria inklusi sebanyak 66 pasien berdasarkan rumus slovin. Instrumen yang digunakan

yaitu kuesioner yang mencakup lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Kriteria inklusi meliputi pasien/ keluarga pasien BPJS rawat inap yang datang ke instalasi farmasi klinik prima husada untuk pengambilan obat pada jam kerja, pasien BPJS rawat inap atau keluarga pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik, pasien BPJS rawat inap dengan derajat sakit ringan dan sedang, pasien BPJS rawat inap bersedia mengisi kuisisioner dan bersedia menjadi responden. Karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Penelitian ini memiliki *ethichal clearance* Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas

Malahayati nomor 4934/EC/KEP-UNMAL/VII/2025.

Analisis Data

Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan analisis kuantitatif deskriptif berbasis Skala Likert. Perhitungan dilakukan dengan membagi skor tertinggi yang diperoleh pada masing-masing indikator dengan nilai maksimum yang mungkin, menghasilkan persentase pencapaian. Penilaian dilakukan dengan skala graduasi 5 tingkat yaitu sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), tidak puas (skor 2), dan sangat tidak puas (skor 1). Data dilakukan konversi ke dalam bentuk persentase dengan rumus dan tabel:

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Keterangan :

p = Persentase

$\sum A$ = Skor yang diperoleh

$\sum B$ = Skor maksimum

Tabel 1. Skor Nilai Penilaian Kuesioner

Kategori	Skor	Interval (%)
SP (Sangat Puas)	5	81-100
P (Puas)	4	61-80
CP (Cukup Puas)	3	41-60
TP (Tidak Puas)	2	21-40
STP (Sangat Tidak Puas)	1	0-20

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	- Laki-laki	22	33,3
	- Perempuan	44	66,7
2.	Usia		
	- 17-25 Tahun	26	39,4
	- 26-40 Tahun	19	28,8
	- 41-50 Tahun	14	21,2
	- $\geq$ 51 Tahun	7	10,6
3.	Pekerjaan		
	- Pelajar/Mahasiswa	9	13,6
	- Pegawai Negri	4	6,1
	- Pegawai Swasta	5	7,6
	- Buruh	27	40,9
	- Pedagang	9	13,6
	- Tidak Bekerja	0	0
	- Ibu Rumah Tangga	12	18,2

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
4.	Pendidikan		
	- SD	11	16,7
	- SLTP/Sederajat	19	28,8
	- SLTA/Sederajat	27	40,9
	- Diploma	0	0
	- S1	9	13,6
	- S2	0	0
	- S3	0	0
	Total	66	100

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 44 orang (66,7%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 22 orang (33,3%). Usia terbanyak berada pada rentang 17–25 tahun, yaitu sebanyak 26 responden (39,4%), usia 26–40 tahun dengan 19 responden (28,8%), usia 41–50 tahun sebanyak 14 responden (21,2%), dan kelompok usia di atas 51 tahun yang paling rendah dengan 7 responden (10,6%). Tingkat pekerjaan sebagai buruh sebanyak 27 responden (40,9%),

ibu rumah tangga (IRT) 12 responden (18,2%), pelajar/mahasiswa dan pedagang masing-masing 9 responden (13,6%), pegawai swasta 5 responden (7,6%), serta PNS 4 responden (6,1%), dan tidak terdapat responden yang tidak bekerja. Kategori pendidikan, pendidikan terakhir terbanyak yaitu jenjang SMA/ sederajat 27 responden (40,9%), selanjutnya SMP/ sederajat 19 responden (28,8%), SD 11 responden (16,7%), dan S1 9 responden (13,6%), dan tidak ada responden diploma, S2, atau S3.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 3. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor Rata-rata	Kategori Hasil
1	Petugas melayani resep dengan cepat dan tepat	93,33	Sangat Puas
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping dan cara penyimpanan obat	88,79	Sangat Puas
3	Petugas memberikan informasi tentang nama obat dan cara pemakaian obat	89,09	Sangat Puas
4	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang rata-rata	89,39	Sangat Puas
	Rata-Rata	90,15	Sangat Puas

Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan kehandalan (*Reliability*) pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pada pelayanan

informasi obat termasuk dalam kategori "Sangat Puas" dengan skor rata-rata mencapai 90,15.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor Rata-rata	Kategori Hasil
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	82,73	Sangat Puas

2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	78,18	Puas
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	72,12	Puas
Rata-Rata		77,68	Puas

Hasil tingkat kepuasan pasien memperoleh skor rata-rata sebesar 77,68 dan tergolong dalam kategori (*Responsiveness*) pada Tabel 4 "Puas".

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor Rata-rata	Kategori Hasil
1	Petugas memastikan pasien paham dengan informasi obat yang telah diberikan	84,55	Sangat Puas
2	Semua obat yang diresepkan masuk dalam tanggungan BPJS	84,55	Sangat Puas
3	Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS	86,06	Sangat Puas
Rata-Rata		85,05	Sangat Puas

Hasil tingkat kepuasan pasien sebesar 85,05 dan termasuk dalam berdasarkan jaminan (*Assurance*) pada kategori "Sangat Puas".
Tabel 5 memperoleh skor rata-rata

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (*Empathy*)

Tabel 6. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Skor Rata-rata	Kategori Hasil
1	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian	89,39	Sangat Puas
2	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	75,76	Puas
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	86,97	Sangat Puas
4	Petugas memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat	71,21	Puas
Rata-rata		80,83	Sangat Puas

Hasil tingkat kepuasan pasien sebesar 80,83 yang termasuk dalam berdasarkan empati (*Empathy*) dalam kategori "Sangat Puas".
Tabel 6 memperoleh skor rata-rata

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 7. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor Rata-rata	Kategori Hasil
1	Ruang tunggu apotek nyaman, bersih, dan tertata rapi	74,85	Puas
2	Loket tempat penyerahan obat memadai	76,97	Puas
3	Penampilan petugas di apotek rapih	76,36	Puas
4	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	73,33	Puas
Rata-rata		75,38	Puas

Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan bukti langsung (*Tangible*) pada Tabel 7 memperoleh skor rata-rata sebesar 75,38 yang termasuk dalam kategori "Puas", yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik, ketersediaan sarana prasarana, serta penampilan lingkungan apotek dinilai memadai, meskipun belum mencapai tingkat optimal.

PEMBAHASAN

Dimensi kehandalan (*Reliability*) memperoleh rata-rata skor 90,15 dengan kategori "Sangat Puas". Skor tinggi pada dimensi *reliability* didukung oleh kecepatan pelayanan resep, ketepatan pemberian informasi obat, serta kepatuhan petugas terhadap SOP pelayanan kefarmasian yang berlaku di klinik. Hasil ini menggambarkan kemampuan petugas apotek dalam menyediakan pelayanan yang responsif, akurat, dan informatif, khususnya terkait penyampaian instruksi penggunaan, efek samping, serta prosedur penyimpanan obat. Kategori tersebut sesuai penelitian Evi *et al.*, (2023), pada dimensi *reability* diperoleh persentase skor 88,53% "sangat puas". Kehandalan pelayanan merupakan dasar penting dalam membentuk kepuasan, karena berkaitan dengan kebutuhan utama pasien terhadap keamanan dan pemahaman penggunaan obat (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memperoleh rata-rata skor 77,68 dan termasuk dalam kategori "Puas". Hasil menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan telah cukup responsif, walaupun masih terdapat peluang untuk peningkatan lebih lanjut.

Sesuai penelitian Guspianto *et al.*, (2023) diperoleh rata-rata skor daya tanggap 78,14%. Dimensi ini memerlukan perhatian lebih karena daya tanggap yang baik merupakan bentuk penghargaan terhadap waktu dan kebutuhan individu pasien (Raising & Erikania, 2019).

Dimensi jaminan (*Assurance*) memperoleh rata-rata skor sebesar 85,05 dengan kategori "Sangat Puas". Hasil menunjukkan bahwa petugas apotek telah menampilkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang efektif dalam membangun kepercayaan terhadap pasien, terutama melalui komunikasi yang lancar dan kejelasan informasi yang disampaikan. Sesuai dengan penelitian Rafiqal *et al.*, (2024), dimensi *assurance* memperoleh rata-rata skor 89,85% dengan kategori "sangat puas". Kualitas ini sangat penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, terutama saat menerima penjelasan terkait obat-obatan yang akan dikonsumsi (Evi *et al.*, 2023).

Dimensi empati (*Empathy*) dalam memperoleh rata-rata skor sebesar 80,83 dengan kategori "Sangat Puas". Meskipun beberapa pertanyaan masih berada pada kategori "Puas", hasil tersebut memperlihatkan bahwa petugas apotek telah menunjukkan kemampuan yang memadai dalam memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individual pasien. Hasil sejalan dengan penelitian Akbar *et al.*, (2020) dimensi *emphaty* pada pelayanan diperoleh sebesar 85,75% dengan kategori "sangat puas". Sikap ramah, kesabaran dalam merespons

pertanyaan, serta kemampuan memahami emosi pasien merupakan indikator utama yang berkontribusi terhadap pencapaian skor tersebut. Meskipun demikian, peningkatan empati secara merata pada seluruh aspek akan sangat mendukung optimalisasi mutu pelayanan (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Dimensi bukti langsung (*tangible*) menunjukkan skor rata-rata 75,38 dalam kategori "Puas". Fasilitas fisik dan penampilan pelayanan kefarmasian memenuhi standar dasar, tetapi belum optimal. Kebersihan, kerapian, dan penataan ruang tunggu memadai, meski belum kategori "Sangat Puas". Sesuai penelitian Zein & Badrisyah (2024), tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* mencapai 81% dan termasuk dalam kategori "sangat puas". Ruang tunggu yang kurang nyaman dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan secara keseluruhan. Peningkatan pada dimensi *tangible* penting dilakukan karena memengaruhi citra profesional pelayanan kefarmasian. Aspek *tangible* dapat mudah dievaluasi pasien, sehingga berpengaruh besar terhadap kepuasan (Budyantara et al., 2025).

KESIMPULAN

Pelayanan kefarmasian telah memenuhi harapan pasien pada dimensi *reliability* dan *assurance*, sedangkan peningkatan fasilitas fisik dan respons petugas masih diperlukan untuk mencapai mutu pelayanan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 5(1), 106–116.

BPJS Kesehatan. (2026). Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan BPJS Kesehatan Tahun 2025. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Budyantara, R., Pramesona, B. A., Kurniawan, B., Anggraini, D. I., & Suwandi, J. F. (2025). Service Quality and Patient Satisfaction in Pharmacy Settings: A Systematic Review Using SERVQUAL Dimensions. *International Journal of Current Science Research and Review*, 08(12), 6223–6228.

Guspianto, Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21.

Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111.

Ismail, D., Dwinta, E., Putri, I. R. R., & Fauzi, R. (2025). Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RS X Wilayah Bantul. *INPHARMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 8(2), 239–246.

Laksana, Y. D. S., Tiadeka, P., & Rivai, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS Di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 10–20.

Poppy, I., Chusun, & Indri Natasha. (2025). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Tahun 2024. *Farmasi-QU: Jurnal Pelayanan Kefarmasia*, 12(1), 21–31.

Pratama, M. D., Dewi, R., Hamidatul, S., & Aliyah. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas X Dan Puskesmas Y Di Kabupaten Merangin. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6450–6461.

- Pratama, R. A., Nurlaeli, L., & Nina. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2024. *JIFIN: Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia*, 03(01), 1–10.
- Rafiqal, M., Akbar, H., & Nilansari, A. f. (2024). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Sciences and Clinical Research (IJPSCR)*, 2(12), 1–20.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *INFOKES: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127.
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1), 31–37.
- Wahyuni, K. I., Son, N. M., & Anindita, P. R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10(1), 51–59.
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JIKS)*, 1(2), 174–178.
- Zein, R. E., & Badrisyah, A. A. (2024). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Arjowinangun Malang. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 13–27.