



Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Non-BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi

Sania Ari Rahmawati¹, Hanugrah Ardy², Agnes Prawistya Sari³

¹⁻³ Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Jaya Wijaya No. 11, kadipiro, Kec Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: saniarahmawati516@gmail.com

Abstract. *The Drug Information Service is an activity conducted by pharmacists to provide patients with information about medications, including dosage, dosage form, administration route, safety of use, side effects, and drug interactions. This service is crucial for patients, particularly those lacking detailed information about their prescribed medications. This study aimed to assess the level of satisfaction with drug information services among outpatient patients with BPJS and non-BPJS insurance at the Pharmacy Department of Dr. Moewardi Regional Public Hospital. The research adopted a quantitative approach with a cross-sectional design. Data collection was conducted using a questionnaire with 100 respondents. The findings of the study indicated that across 5 dimensions of satisfaction, the distribution of respondent answers regarding satisfaction with drug information services at the Outpatient Pharmacy of Dr. Moewardi Regional Public Hospital showed the following: reliability dimension 67.85% in the category of fairly satisfied, responsiveness dimension 63.20% in the category of fairly satisfied, assurance dimension 66.33% in the category of fairly satisfied, empathy dimension 68.52% in the category of fairly satisfied, and tangibles dimension 63.7% in the category of fairly satisfied. BPJS prescription type received a satisfaction percentage of 66.20%, while non-BPJS received 64.74%. In conclusion, the overall satisfaction level with drug information services at the Outpatient Pharmacy of Dr. Moewardi Regional Public Hospital could be categorized as fairly satisfied.*

Keywords: *BPJS, Drug Information Service, Hospital, Non-BPJS, Satisfaction*

Abstrak. Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi obat kepada pasien, informasi yang diberikan meliputi dosis, bentuk sediaan, rute pemberian, keamanan penggunaan, efek samping, dan interaksi obat. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan bagi pasien, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara mendetail tentang obat yang akan dikonsumsi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien Rawat Jalan BPJS dan Non-BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian ini pada 5 dimensi kepuasan menunjukkan bahwa distribusi persentase jawaban responden pada keseluruhan item pernyataan pasien tentang kepuasan pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi pada dimensi kehandalan yaitu 67,85% kategori cukup puas, dimensi ketanggapan 63,20% kategori cukup puas, dimensi jaminan 66,33% kategori cukup puas, dimensi empati 68,52% kategori cukup puas dan dimensi berwujud 63,7% kategori cukup puas. Kepuasan jenis resep BPJS mendapat persentase sebesar 66,20% dan Non-BPJS sebesar 64,74%. Kesimpulan dari penelitian ini tingkat kepuasan pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup puas

Kata kunci: BPJS, Non-BPJS, Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat, Rumah Sakit

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk kertas maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Permenkes, 2016).

Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta melayani resep dari pasien rawat jalan dan juga rawat inap, banyaknya resep rawat jalan dan rawat inap yang masuk di instalasi farmasi menyebabkan banyak antrian pasien yang tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya di instalasi farmasi. Pasien BPJS dan Non-BPJS yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit perlu diperhatikan apakah terjadi kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS dan Non-BPJS, karena dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pada pasal 4 disebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama akses atau sumber daya di bidang kesehatan. Pasien BPJS adalah pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan mandiri yang membiayai rawat jalan berdasarkan kepesertaan BPJS Kesehatan mandiri/Non PBI (Penerima Bantuan Iuran). Sedangkan pasien Non-BPJS adalah pasien yang tidak terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan yang membiayai rawat jalan sendiri (Maya Sofiana, *et al.* 2020).

Kepuasan pasien merupakan aspek kritis dalam pelayanan kesehatan. Terwujudnya kepuasan pasien diharapkan mampu mendukung peningkatan keseluruhan rumah sakit. Pasien merasa puas ketika pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka, dan kecepatan pelayanan seringkali berperan penting dalam mencapai hal ini. Namun, penting untuk diingat bahwa tingkat kepuasan pasien adalah subjektif dan dapat berubah-ubah. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei kepuasan pasien untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini juga dapat menjadi dasar pertimbangan bagi rumah sakit jika ingin mengambil kebijakan tertentu (Novaryatiin, dkk, 2018).

2. KAJIAN TEORITIS

Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta melayani resep dari pasien rawat jalan dan juga rawat inap, banyaknya resep rawat jalan dan rawat inap yang masuk di instalasi farmasi menyebabkan banyak antrian pasien yang tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya di instalasi farmasi.

Menurut Kotler 2007, terdapat beberapa faktor penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan dapat ditentukan. Berikut Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan :

1. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk menilai sejauh mana suatu pelayanan jasa dapat dipercaya oleh konsumen.
2. *Assurance* (Jaminan) adalah kualitas pelayanan yang terkait dengan kemampuan untuk membangun kepercayaan memberikan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan mencakup pengetahuan tenaga kerja tentang produk, tingkah laku, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keahlian dalam menjaga keamanan dalam penggunaan pelayanan yang ditawarkan dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.
3. *Tangible* (Nyata) yaitu penampilan fisik, fasilitas, peralatan sarana informasi dan personel. Mencakup penempatan yang tepat dari papan nama “Apotek” agar terlihat jelas, kenyamanan area tunggu, penyediaan obat dalam kondisi yang baik dan kemasan yang sesuai serta penulisan label yang jelas.
4. *Empathy* (Empati) yaitu kemauan untuk merasa peduli dan memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada konsumen (pengguna jasa). Ini menciptakan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang istimewa, melebihi harapan pengguna jasa dengan pemberian yang tidak diantisipasi penyedia jasa.
5. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen, yang didorong oleh respon yang cepat. Ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, termasuk aspek responsivitas dalam pelayanan yang melibatkan kecepatan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif *sectional*. Pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada penelitian ini berupa pertanyaan melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non-BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit daerah Dr. Moewardi di Kota Surakarta dalam waktu satu bulan adalah 14.289 pasien dengan total 22 asuransi yang telah bekerjasama dengan RSUD Dr. Moewardi.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS dan Non-BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi pada bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2024.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Karakteristik Responden

a. Data Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Pada tabel 1 diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden (41%) dan perempuan sebanyak 59 responden (59%). Pada data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin perempuan lebih banyak, dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, dikarenakan jumlah antrian di ruang tunggu Instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi lebih banyak jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan laki-laki dan perempuan relatif sama dalam merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Hidayah dkk, 2019).

Tabel 1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase (%)
Laki-Laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%

b. Data Karakteristik Responden Usia

Pada tabel 2 didapatkan hasil responden terbanyak di rentang usia 38-47 tahun dengan total 34 responden (34%). Hal ini menunjukkan bahwa usia itu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dikarenakan responden berusia produktif cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan informasi obat dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien itu sendiri (Rizal dkk, 2018).

Tabel 2. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Total	Persentase (%)
18 – 27 Tahun	15	15%
28 – 37 Tahun	17	17%
38 – 47 Tahun	34	34%
48 – 57 tahun	17	17%
58 – 65 Tahun	17	17%
Total	100	100%

c. Data Karakteristik Responden Pendidikan

Berdasarkan tabel 3 didapati pendidikan terbanyak yaitu SMA/K dengan jumlah responden 41 (41%). Pendidikan memiliki pengaruh pada tingkat kemampuan cara berpikir, seseorang dengan pendidikan lebih tinggi akan mengambil keputusan yang lebih tepat. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tanggap, informasi atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang objektif (Ekadipta, 2019).

Tabel 3. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Total	Persentase (%)
SD	15	15%
SMP	28	28%
SMA/K	41	41%
D3	6	6%
S1	8	8%
S2	2	2%
Total	100	100%

d. Data Karakteristik Responden Hubungan Dengan Pasien

Pada tabel 4 didapati hasil terbanyak diisi oleh pasien itu sendiri dengan total 63 responden (63%). Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Wifda Mawaliya (2011) yang menyatakan bahwa kuesioner kepuasan lebih banyak diisi oleh diri sendiri atau pasien itu sendiri.

Tabel 4. Data Karakteristik Berdasarkan Hubungan Dengan Pasien

Hubungan	Total	Persentase (%)
Pasien	63	63%
Keluarga	37	37%
Total	100	100%

e. Data Karakteristik Jenis Resep

Pada tabel 5 data karakteristik responden berdasarkan jenis resep paling banyak dengan jenis resep BPJS dengan total 65 resep (65%) dan Non-BPJS 35 resep (35%).

Tabel 5. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep/Asuransi	Total	Persentase (%)
BPJS	65	65%
NON-BPJS	35	35%
Total	100	100%

f. Pelayanan Informasi Obat Dimensi Kehandalan

Berdasarkan tabel 6 yang terdiri dari 8 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek presentase kepuasan rata-rata adalah (67,85%), data ini menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas kefarmasian sudah menjelaskan nama obat, dosis obat, cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, bagaimana jika ada obat yang tersisa dan efek samping obat dengan baik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, melihat tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dikatakan bahwa petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik, akan tetapi pada pernyataan ke 6 mendapatkan presentase sebesar (63%) yang artinya petugas jarang memberikan informasi mengenai efek samping obat kepada pasien.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor maksimal	Persentase Kepuasan
Kehandalan (Reliability)				
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	384	500	76,8%
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	371	500	74,2%
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	356	500	71,2%
4	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	331	500	66,2%
5	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	320	500	64%

6	Petugas menyapaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	317	500	63,4%
7	Pelayanan informasi obat menggunakan Bahasa yang bisa dimengerti pasien	320	500	64%
8	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	317	500	63,4%
Rata-Rata				67,85%

g. Pelayanan Informasi Obat Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 7 yang terdiri dari 4 pertanyaan yang dapat dilihat bahwa pada aspek ketanggapan presentase rata-rata kepuasan pada dimensi ini 63,20%, sehingga pasien merasa cukup puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas. Menurut Irmina (2017) memberikan peragaan obat merupakan hal yang penting bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan obat. Adanya keterbatasan waktu dengan banyaknya resep yang datang membuat pasien merasa kurang paham dan merasa tidak puas terhadap peragaan penggunaan obat (Hilda *et all*, 2022).

Tabel 7. Dimensi Kepuasan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase Kepuasan
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)				
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	323	500	64,6%
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	310	500	62%
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	314	500	62,8%
4.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan baik	317	500	63,4%
Rata-Rata				63,20%

h. Pelayanan Informasi Obat Dimensi Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian tabel 10 yang terdiri dari 3 pernyataan dapat dilihat bahwa aspek jaminan memiliki rata-rata peresentase sebesar 66,33% sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa cukup puas. Sangat penting bagi petugas farmasi untuk memberi pasien jaminan yang kuat bahwa mereka akan menerima pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, pertanyaan nomor 3 menunjukkan nilai rendah yaitu 65,8%. Ini disebabkan oleh fakta bahwa petugas farmasi kurang memberikan jaminan kepada pasien jika terjadi kesalahan dalam penyediaan informasi obat. Hal ini sejalan dengan penelitian Prihartini N dkk (2020), yang menyatakan bahwa dalam penelitian di RS Sumber Waras Jakarta bukti fisik memiliki skor kepuasan terendah, dalam penelitian ini faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase Kepuasan
Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)				
1.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	334	500	66,8%
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	332	500	66,4%
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi	329	500	65,8%
Rata-Rata				66,33%

i. Pelayanan Informasi Obat Dimensi Empati

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 11 yang dari 5 pertanyaan dapat bahwa rata-rata presentase pada dimensi ini 68,52% sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa cukup puas. Hal ini dapat dicapai dikarenakan petugas kefarmasian berpakaian yang baik dan memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Kepedulian petugas farmasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, pada hasil penelitian ini terdapat nilai rendah pada kuesioner nomor 5 yaitu 65%, dimana petugas farmasi kurang memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase Kepuasan
Dimensi Empati				
1.	Petugas di instalasi farmasi memakai pakaian yang rapi	347	500	69,4%
2.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	378	500	75,6%
3.	Informasi obat yang diberikan tanpa pasien harus diminta	333	500	66,6%
4.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	330	500	66%
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	325	500	65%
Persentase Rata-Rata				68,52%

j. Pelayanan Informasi Obat Dimensi Berwujud

Berdasarkan tabel 12 yang terdiri dari 4 pertanyaan dapat dilihat pada aspek ini memiliki presentase rata-rata sebesar 63,7% yang artinya pasien merasa cukup puas pada dimensi ini. Pada penelitian ini terdapat hasil rendah yaitu pada pertanyaan nomor 4 yaitu 60,8% dikarenakan kurang tersedianya informasi dalam bentuk brosur. Informasi obat dalam bentuk tertulis sangat dibutuhkan bagi konsumen yang tidak sempat mendengarkan atau tidak ingat pada informasi obat secara lisan dari petugas farmasi. Jenis informasi ini dapat berupa brosur atau keterangan obat lainnya yang berasal dari pabrik maupun ditulis sendiri oleh Apoteker atau tenaga kefarmasian yang bekerja. Isi informasi harus jelas, sederhana dan mudah dipahami (Yance *et al*, 2014).

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Dimensi Berwujud

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase Kepuasan
Berwujud (Tangible)				
1.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	335	500	67%
2.	Ruangan pelayanan informasi obat yang nyaman	313	500	62,6%

3.	Petugas meuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	322	500	64,4%
4.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	304	500	60,8%
Persentase Rata-Rata				63,7%

k. Pelayanan Informasi Obat Berdasarkan Jenis Resep

Berdasarkan tabel 13 didapatkan perbedaan hasil presentase pada resep BPJS dan Non-BPJS yang tidak begitu spesifik, pada resep BPJS sebanyak 66,20% dengan kategori cukup puas dan Non-BPJS 64,74% dengan kategori cukup puas. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan Non-BPJS terkait dengan pelayanan yang diterima, perlakuan yang baik dan penuh perhatian adalah ciri khas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan Non-BPJS (Vivi Ozora *et al*, 2019). Setelah melakukan penelitian pada petugas kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi, peneliti menemukan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna BPJS dan Non-BPJS dengan pelayanan informasi obat.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Persentase (%)	Kategori
BPJS	66,20	Cukup Puas
Non-BPJS	64,74	Cukup Puas
Rata-Rata	65,47	Cukup Puas

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Pada ke 5 dimensi kepuasan pasien sudah merasa cukup puas atas pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi. Pada dimensi kehandalan mendapat presentase sebesar 67,85%, dimensi ketanggapan 63,20%, dimensi jaminan 66,33%, dimensi empati 68,52% dan dimensi berwujud 63,7%. Tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien BPJS mendapat presentase sebesar 66,20% dikategorikan cukup puas pada pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien Non-BPJS mendapatkan presentase sebesar 64,74% dikategorikan cukup puas pada pelayanan yang diberikan.

SARAN

Bagi petugas farmasi perlu adanya peningkatan kinerja dalam pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi terutama pada dimensi ketanggapan yaitu petugas kurang dalam memberikan peragaan obat jika pasien kurang paham. Bagi Rumah Sakit perlu adanya brosur informasi tentang obat di ruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan, perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana di lokasi ruang tunggu farmasi. Sehingga pasien merasa nyaman pada saat menunggu obat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rizani Catur Wulandari. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. Skripsi
- Athiyah, Umi., dkk. (2014). Profil Informasi Obat pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek di wilayah Surabaya. *Jurnal Farmasi Komunitas*. 1(1), 6.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim Direktorat Pelayanan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun (2009) tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia; Jakarta.
- 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), 244-255.
- Hidayah, M. R. N. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Huda, N., & Haryati, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), 10-13.
- Kotler, Philip dan Keller, (2007), Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Mawaliya, W. (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret–Mei 2011* (Doctoral dissertation, UMS).

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Mongkaren, Steffi. (2013). "Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No.4.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy* , 1 (1), 22-26.
- Permenkes, (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42-49.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas kota banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi* , 4 (1), 1-6.
- Sofiana, M. R. (2020). *Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat* .
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah)