

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Berdasarkan Keberadaan Apoteker di Kota Mataram

Differences of Outpatients Satisfaction on Pharmaceutical Services in Primary Health Care Based on The Existence of Pharmacists in Mataram City

Aya Shaufia Itsnayaian*, Satibi, Achmad Fudholi

Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

Corresponding author: Aya Shaufia Itsnayaian; Email: shaufia29aya@gmail.com

Submitted: 28-01-2020

Revised: 01-05-2020

Accepted: 18-07-2020

ABSTRAK

Perubahan paradigma pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien menyebabkan pasien menuntut untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Keberadaan Apoteker di Puskesmas sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga dapat melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Penilaian kepuasan pasien merupakan pendekatan untuk mengidentifikasi perubahan kebutuhan, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menentukan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kinerja tenaga kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas berdasarkan keberadaan Apoteker di kota Mataram. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan di 11 puskesmas di kota Mataram bulan Juli-Agustus 2019 masing-masing 30 orang. Subjek penelitian harus memenuhi kriteria yaitu bersedia menjadi responden, pernah berkunjung ke Puskesmas >1 kali, berusia >17 tahun. Metode penelitian adalah *cross sectional*. Penelitian menggunakan kuesioner yang diadopsi dari konsep penelitian kualitas pelayanan Parasuraman dkk dengan metode SERVQUAL yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Perbedaan tingkat kepuasan dianalisis dengan uji beda. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas berdasarkan keberadaan Apoteker tidak berbeda signifikan ($p=0,264$), namun terdapat dimensi yang dinyatakan berbeda signifikan secara statistik yaitu dimensi *Tangible* ($p=0,031$) dan *Responsiveness* ($p=0,010$).

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Puskesmas; Apoteker

ABSTRACT

*The change in the paradigm of a patient-oriented in pharmaceutical services causes patients to demand better quality of services. The existence of Pharmacists in Primary Health Care has an effect on improving the quality of Pharmaceutical services in other to protect patients from irrational use of drugs and can give patients satisfaction. Patient satisfaction Assessment is an approach to identify changing needs, so the results can be used to determine better service and improve the performance of the pharmacist. The objective of this study is to analyze the difference in the patient satisfaction of the quality of pharmaceutical services at Primary Health Care based on the presence of Pharmacist in Mataram city. The subject of research were outpatient at 11 Primary Health Care in Mataram City on July-August 2019 each 30 respondents. The subject must meet the criteria of willing to be a respondent, visited > 1 time, > 17 years old. This study used a cross sectional method. This study used questionnaires adopted from the research concept of quality service Parasuraman et al with SERVQUAL method that has been carried out test of validity and reliability. Differences of satisfaction analyzed with different test. The results showed the level of patients satisfaction at Primary Health Care based on the presence of Pharmascits does not differ significantly ($P = 0,264$), but there are dimensions expressed significant i.e. the dimensions of *Tangible* ($P = 0,031$) and *Responsivebess* ($P = 0,010$).*

Keywords: Patient Satisfaction; Primary Health Care; Pharmacist

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, Puskesmas sebaiknya melakukan beberapa upaya

diantaranya pembakuan dan pengembangan sistem manajemen mutu serta upaya perbaikan kinerja yang dilakukan secara terus menerus. Adanya perubahan paradigma pelayanan kefarmasian yang berorientasi ke pasien mengarah pada tuntutan pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kefarmasian. Kualitas pelayanan tersebut tidak

hanya menyangkut kesembuhan secara fisik namun juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai di Puskesmas (Hartawan dkk., 2018)

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas tidak akan berjalan secara maksimal tanpa didukung oleh keberadaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidangnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan oleh tenaga kesehatan yaitu Apoteker (Kementerian Kesehatan RI., 2019). Keberadaan Apoteker di Puskesmas sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga dapat melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Dari salah satu hasil penelitian menyimpulkan bahwa Puskesmas yang memiliki apoteker memiliki kualitas dan persentase pelayanan kefarmasian yang lebih tinggi dibandingkan di puskesmas yang belum memiliki tenaga Apoteker dan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien (Aspian dkk., 2019).

Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Keller., 2007). Kepuasan pasien merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam hal ini pelayanan dalam bidang kefarmasian. Penilaian kepuasan adalah suatu pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengetahui perubahan kebutuhan pasien, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menentukan atau melakukan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja tenaga kefarmasian (Lee dkk., 2015). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah analisis *gap*.

Parasuraman dkk (1988) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat diukur sebagai berikut: 1. *Tangibles* (berwujud) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi. 2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Keandalan berhubungan

dengan konsistensi kinerja dan ketergantungan. 3. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan. 4. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan mencakup kebebasan dari rasa takut, berisiko, dan keraguan. 5. *Empathy* (empati) adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap harapan konsumen, dan senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Parasuraman dkk., 1988). Penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dkk (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif dengan tingkat kepuasan pasien adalah kurang puas. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan informasi obat yang disampaikan oleh Apoteker di Puskesmas (Wibowo dkk., 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas berdasarkan keberadaan Apoteker di kota Mataram, sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan untuk pembuatan rencana strategis peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

METODOLOGI

Desain penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik yang dilakukan melalui pendekatan *cross sectional*.

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada 11 Puskesmas yang berada di Kota Mataram. Puskesmas dikelompokkan berdasarkan keberadaan apoteker (5 memiliki Apoteker, 6 tidak memiliki Apoteker).

Subjek penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berada di 11 puskesmas di kota Mataram pada bulan Juli-Agustus 2019. Responden yang digunakan

dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Responden berjumlah 30 orang dari setiap puskesmas yang dipilih dengan metode *non probability sampling* tipe *purposive sampling*. Responden harus memenuhi kriteria yaitu bersedia menjadi responden, pernah berkunjung ke Puskesmas >1 kali, berusia >17 tahun.

Instrument penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan teknik SERVQUAL (*Service Quality*) model yang menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Parasuraman dkk., 1988). Pengukuran kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan skor 1-4, poin skor 4 untuk kategori sangat penting/setuju, 3 untuk kategori penting/setuju, 2 untuk kategori kurang penting/setuju, dan 1 untuk kategori tidak penting/setuju. Sebelum digunakan sebagai alat penelitian, kuesioner dicobakan pada 30 responden di luar responden penelitian, untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Dari 24 butir pernyataan semua pernyataan dikategorikan valid karena memiliki nilai *r*-hitung lebih besar dari nilai *r*-tabel (0,361) kemudian diuji reliabilitasnya. Nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 menunjukkan instrumen reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data.

Cara Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan memberikan penjelasan tentang tujuan penelitian kepada pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian. Selanjutnya pasien di berikan formulir *informed consent* dan kuesioner yang berhubungan tentang harapan dan persepsi pasien dalam dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Analisis data

Perhitungan skor SERVQUAL untuk tiap item pernyataan menggunakan rumus skor dengan skor persepsi dikurangi skor ekspektasi. Untuk analisis karakteristik statistik sampel digunakan analisis statistik deskriptif yaitu kuantitas dan presentase, sedangkan analisis hipotesis menggunakan *uji Mann Whitney*.

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah disetujui oleh Komite Etika Penelitian Medis dan Kesehatan (MHREC) Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada – Rumah Sakit Umum Dr. Sardjito Yogyakarta sesuai dengan nomor keputusannya Ref.No: RE/FK/1291/EC/2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Resonden

Berikut hasil karakteristik responden yang menjadi obyek penelitian ini disajikan pada Tabel I. Total pasien yang menjadi responden untuk kedua kategori Puskesmas dalam penelitian ini adalah 330 orang dan didominasi oleh pasien perempuan sebanyak 113 orang (75%) dengan usia pasien terbanyak yaitu 36-45 tahun (29%) di Puskesmas yang memiliki Apoteker dan 119 orang (66%) dengan usia pasien terbanyak 25-36 tahun (29%) di Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker. Sebagian besar tingkat pendidikan pasien di Puskesmas yang memiliki Apoteker adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) 45 orang (30%). Adapun Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker dengan tingkat pendidikan tertingginya adalah sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) 51 orang (28%). Jenis pekerjaan pasien dengan persentase terbesar adalah tidak bekerja, dalam hal ini sebagai ibu rumah tangga yaitu masing-masing 47%;51% untuk kedua kategori puskesmas dan dengan status kunjungan ke Puskesmas terbanyak adalah berkunjung >5 kali (88%).

Analisis Deskriptif Gap di Puskesmas yang Memiliki Apoteker dan Tidak Memiliki Apoteker

Berdasarkan tabel II, persepsi seluruh dimensi Persepsi untuk pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang memiliki Apoteker dan tidak memiliki Apoteker lebih kecil dibandingkan ekspektasi pasien sehingga terjadi ketidakpuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasanty dkk (2019) menunjukkan bahwa pasien yang mengunjungi fasilitas kesehatan tingkat dasar memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang baik dari tenaga kefarmasian. Diketahui bahwa nilai *gap* tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* untuk kedua kategori

Tabel I. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Formal, Pekerjaan, Dan Status Kunjungan ke Puskesmas di Puskesmas Kota Mataram (sumber: Data yang diolah)

Uraian	Puskesmas Memiliki Apoteker		Puskesmas Tidak Memiliki Apoteker	
	Jumlah	Presentase (%)	Jumlah	Presentase (%)
Jenis kelamin				
Laki-laki	37	25	61	34
Perempuan	113	75	119	66
Total	150	100	180	100
Usia (Tahun)				
18-25	18	12	20	11
26-35	35	23	53	29
36-45	44	29	50	28
46-55	30	20	35	19
56-65	17	11	15	8
>65	6	4	7	4
Total	150	100	180	100
Pendidikan Terakhir				
Tidak Sekolah	13	9	11	6
SD/ sederajat	42	28	51	28
SMP/ sederajat	42	28	51	28
SMA/ sederajat	45	30	48	27
Perguruan Tinggi/ Sederajat	8	5	19	11
Total	150	100	180	100
Pekerjaan				
Tidak Bekerja	70	47	92	51
Wiraswasta/ Dagang	58	39	44	24
Buruh/ Karyawan	10	7	19	11
Petani	4	3	13	7
Pengajar	3	2	3	2
PNS	2	1	4	2
Lain-lain	3	2	5	3
Total	150	100	180	100
Status Kunjungan Ke Puskesmas				
Baru pertama kali	0	0	0	0
2-5 kali	18	12	22	12
>5 kali	132	88	158	88
Total	150	100	180	100

puskesmas yaitu masing-masing (-0,27) untuk Puskesmas yang memiliki Apoteker dan (-0,37) di Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker. Pernyataan yang memiliki *gap* tertinggi pada dimensi *Reliability* yaitu waktu pelayanan yang relatif lama. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan di Medan yaitu masih dijumpai ketidakpuasan pasien karena harus mengantri dan menunggu lama (Faridawaty dkk., 2019) dan penelitian oleh Hayaza (2013) yang menunjukkan bahwa nilai *gap* tertinggi yaitu pada item pernyataan

lamanya waktu tunggu di Puskesmas Surabaya Utara. Waktu pelayanan resep yang relatif lama disebabkan karena ketidak seimbangan antara jumlah tenaga kefarmasian dengan jumlah resep yang masuk ke Puskesmas setiap harinya. Selain itu, Apoteker yang berada di Puskesmas masih belum sepenuhnya melakukan pelayanan resep kepada pasien karena beban kerja yang semakin besar dan adanya beberapa Puskesmas masih memiliki jarak gudang obat yang berjauhan dengan Apotek tempat pelayanan resep, sehingga berpengaruh terhadap

Tabel II. Rerata Persepsi, Ekspektasi, dan Nilai *Gap* dari Setiap Dimensi Mutu Pelayanan di Puskesmas Kota Mataram (Sumber: Data yang diolah)

Dimensi	Puskesmas memiliki apoteker			Puskesmas tidak memiliki apoteker		
	Mean			Mean		
	Persepsi	Ekspektasi	<i>GAP</i> *	Persepsi	Ekspektasi	<i>GAP</i> *
<i>Tangible</i>	3,63	3,80	-0,16±0,48	3,42	3,74	-0,32±0,47
<i>Reliability</i>	3,57	3,84	-0,27±0,48	3,39	3,76	-0,37±0,57
<i>Responsiveness</i>	3,64	3,80	-0,15±0,49	3,41	3,72	-0,31±0,49
<i>Assurance</i>	3,61	3,83	-0,22±0,51	3,41	3,74	-0,32±0,48
<i>Empathy</i>	3,63	3,79	-0,16±0,55	3,41	3,72	-0,30±0,51

*Data disajikan dalam bentuk rerata ± simpangan baku

Tabel III. Uji Perbedaan Nilai *Gap* dari Setiap Dimensi Mutu Pelayanan di Puskesmas Berdasarkan keberadaan Apoteker di Kota Mataram (Sumber: Data yang diolah)

No	Dimensi	Probabilitas*
1	<i>Tangible</i>	0,031
2	<i>Reliability</i>	0,441
3	<i>Responsiveness</i>	0,010
4	<i>Assurance</i>	0,162
5	<i>Empathy</i>	0,061

*uji beda menggunakan uji *Mann Whitney* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$

efektifitas dan efisiensi waktu pelayanan resep ketika terjadi kekosongan obat di Apoteker.

Perbedaan Kepuasan Pasien di Puskesmas Berdasarkan Keberadaan Apoteker

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang memiliki Apoteker dan tidak memiliki Apoteker di Kota Mataram dilakukan analisa statistik nonparametrik yaitu menggunakan uji *Mann Whitney*. Dari hasil uji data disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata skor *gap* di Puskesmas yang memiliki Apoteker dan Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker, dimana nilai probabilitas yang di peroleh yaitu ($p=0,264$). Kurangnya kepuasan pasien dikedua kategori puskesmas dapat disebabkan karena jumlah tenaga kefarmasian tidak sebanding dengan banyaknya jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat dasar sehingga beban kerja tenaga kefarmasian di Puskesmas semakin besar.

Jika ditinjau secara keseluruhan dimensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas yang memiliki Apoteker lebih tinggi dibandingkan Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker,

namun perbedaannya tidak berbeda signifikan secara statistik. Tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi di Puskesmas yang memiliki Apoteker sesuai dengan penelitian Wibowo dkk (2016) dan Chusna dkk (2018) yang menunjukkan bahwa Puskesmas yang memiliki tenaga Apoteker memiliki kualitas pelayanan kefarmasian yang sangat baik dan ditandai dengan tingginya tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan Tabel III, meskipun hasil perbedaan rata-rata skor *gap* di Puskesmas yang memiliki Apoteker dan tidak memiliki Apoteker tidak signifikan pada semua dimensi namun terdapat dua dimensi yang perbedaannya signifikan secara statistik yaitu dimensi *Tangible* ($p=0,031$) dan dimensi *Responsiveness* ($p=0,010$). Dimensi *Responsiveness* yang memiliki *gap* terendah di Puskesmas yang memiliki Apoteker yaitu pada item pernyataan tentang ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien. Puskesmas yang memiliki Apoteker harus mampu mempertahankan ketelitian, kemampuan dan kesediaan dalam pelayanan kefarmasian sebagai prioritas utama dalam pelayanan terhadap pasien (Wibowo dkk., 2016). Selain itu dalam hal ketanggapan memberikan pelayanan terhadap pasien khususnya pelayanan resep, seorang Apoteker memiliki wewenang

sepenuhnya dan hanya dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dalam persyaratan administrasi dan farmasetik saja (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Hal tersebut dapat menjadi faktor yang menyebabkan nilai kepuasan pasien untuk dimensi *Responsiveness* di Puskesmas yang memiliki Poteker relatif lebih tinggi dibandingkan Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *gap* tiap dimensi pelayanan kefarmasian bernilai negatif untuk kedua kategori Puskesmas sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang memiliki apoteker dan Puskesmas yang tidak memiliki Apoteker dikategorikan tidak puas dan tidak berbeda signifikan secara statistik. Sehingga perlu dilakukan peningkatan Kuantitas tenaga Apoteker dan peningkatan kualitas kinerja petugas kefarmasian untuk memberikan kepuasan terhadap pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Disampaikan ucapan terimakasih kepada Kemenristek Dikti Republik Indonesia, responden dan pihak Puskesmas Kota Mataram atas kesediaannya berpartisipasi dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Aspian, K., Robiyanto., Nurmainah., 2019, Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Pontianak, *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, **06**: 8.
- Chusna, N., Fetriana, T., dan Adawiyah, R., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya, *Borneo Journal of Pharmacy*, **1**: 89-92.
- Faridawaty, L., Ginting, M., dan Purnomo, D.S., 2019, The Level Of Patient Satisfaction To Pharmaceutical Services At Upt Sentosa Baru Health Center Of Medan Perjuangan Sub-District, *Jurnal Dunia Farmasi*, **3**: 9.
- Hartawan, I.M.P.S., Lesmana, J., dan Putra, I.G.L., 2018, Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien pada Instalasi Farmasi Puskesmas PAGESANGAN Tahun 2017, *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, **4**: 51-63.
- Hayaza, TH., 2013, Analisa Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, **2**: 10.
- Kotler, P. dan Keller, K.L., 2007, *Marketing Management Edisi 13*, Prentice-Hall of India, 138-139.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2019, *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, 33.
- Larasanty, L.P.F., Cahyadi, M.F., Sudarni, N.M.R., dan Wirasuta, I.M.A.G., 2019, Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system, *Journal of Health Research*, **33**: 80-88.
- Lee, S., Godwin, O.P., Kim, K., dan Lee, E., 2015, Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data, *Plos One*, **10**: 3.
- Nuswantari, M., Donawati, MW., 2013, Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Jamkesma di Puskesmas Ngemplak 1 Sleman, *Jurnal Penelitian*, **16**: 194.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry, L., 1988, SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64**: 12-40.
- Wibowo, M.I.N.A., Kusuma, A.M., Kulsum, U., Diwanti, R.I.A., dan Dewi, R.K., 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas Di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015, *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, **13**: 46-70.