

## EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X DI KABUPATEN KLATEN

### *Evaluation Of Outpatient Satisfaction On The Quality Of Pharmaceutical Service At The Pharmacy Installation At The X General Hospital Klaten*

Imam Sahid Cahyono\*<sup>1</sup>, Isna Nur Khasanah<sup>2</sup>, Tatiana Siska Wardani<sup>3</sup>

Universitas Duta Bangsa Surakarta  
imamsahid0019@gmail.com

#### Article Info

**Article history:**  
Accepted 20/09/2023  
Publish 31/12/2023

#### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan penilaian dari seseorang pasien antara kinerja pelayanan atau kepuasan yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Penilaian kepuasan tidak hanya sebatas kesembuhan fisik saja, tetapi juga dari komunikasi, fasilitas fisik, keramahan petugas, ketanggapan petugas dalam melayani pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian diinstalasi farmasi rumah sakit X Kabupaten Klaten. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERQUAL) dimana memiliki lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hasil penelitian ini adalah data kuisisioner dari 380 responden mendapatkan hasil dari kelima dimensi service quality yang terdiri dari 25 pertanyaan mempunyai nilai gap positif. Nilai gap paling tinggi yaitu 0.14 pada dimensi *responsiveness* dan nilai gap terendah yaitu 0.04 pada dimensi *tangible*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan rumah sakit X di Kabupaten Klaten kepada pasien dapat dikatakan baik, dan dengan hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

**Kata kunci:** GAP, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan,

---

#### **Abstract**

*Patient satisfaction is an assessment of a patient between service performance or perceived and expected satisfaction. Patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with patient expectations. Assessment of satisfaction is not only limited to physical recovery, but also from communication, physical facilities, friendliness of staff, responsiveness of officers in serving patients. This study aims to evaluate outpatient patient satisfaction with the quality of pharmacy services at the X Hospital, Klaten Regency. This research was conducted using the Service Quality (SERQUAL) method which has five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of this study are questionnaire data from 380 respondents getting results from the five dimensions of service quality consisting of 25 questions having a positive gap value. The highest gap value is 0.13 on the responsiveness dimension and the lowest gap value is 0.04 on the*

*tangible dimension. Based on the results of this study, it can be concluded that the services provided by the X Klaten hospital to patients can be said to be good, and the results of these measurements can be used as an evaluation in improving the quality of hospital..*

**Keyword :** *GAP, patient satisfaction, service quality*

---

Alamat korespondensi:  
Gedung Hz Kampus 1 UIMA  
Jl. Harapan No.50 Lenteng Agung – Jakarta Selatan  
DKI Jakarta 12610 Telp. (021) 78894043  
[www.uima.ac.id](http://www.uima.ac.id)

**p-ISSN: 2988-4861**  
**e-ISSN: 2988-0173**

---

## A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepadapelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaanfarmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian dirumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. (Kemenkes.,2016)

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang baik dan akhirnya lebih baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien. (Apriani et al.,2021)

*Service quality* atau *servqual* adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Kuisisioner *servqual* dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok

dengan perusahaan/jasa yang berbeda-beda. Metode *servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, dimana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan yang diterima. Metode *servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang mengukur kenyataan dan harapan pelanggan serta gap diantara keduanya berdasarkan 5 dimensi kualitas, yaitu sarana fisik *tangible*, keandalan *reliability*, daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance* dan empati *empaty*. (Apriani et al.,2021)

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan layanan kesehatan, pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang didapat, maka pasien memutuskan untuk mencari pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman. maka penulis tertarik ingin mengadakan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X yang berada di Kabupaten klaten” agar memperoleh informasi dan hasil yang jelas bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh petugas kefarmasian di rumah sakit X.

## B. Metode

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan di rumah sakit X yang menebus obat di instalasi farmasi rumah sakit X di Kabupaten Klaten pada bulan Mei tahun 2023.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi, besar sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Diketahui bahwa besar populasi pada penelitian ini dalam satu bulan adalah

7200 pasien, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 380 orang. (Juwita et al., 2020)

**2. Alat dan Bahan**

Untuk alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisioner dan juga alat tulis untuk mengisi kuisioner, program SPSS dan printer.

**3. Jalanya Penelitian**

Langkah-langkah penelitian merupakan suatu tahapan dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan pada penelitian ini yang pertama dilakukan adalah *ethical clearance* mengurus perijinan ke fakultas dan Rumah Sakit. Pengumpulan data dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X di Kabupaten Klaten. Melakukan uji coba kuisioner untuk menguji validitas dan reliabilitas kuisioner pada 30 pasien. Kuisioner terstruktur di sebar di Rumah Sakit X oleh peneliti sendiri, dengan jumlah total responden sebanyak pasien rawat jalan selama 1 bulan yang memenuhi kriteria inklusi. Responden yang mengisi kuisioner akan ditemani oleh peneliti. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan program statistik komputer dan excel. Pembuatan laporan hasil penelitian dan pembahasan. Pengambilan kesimpulan dan saran. Penyelesaian laporan penelitian.

**4. Analisis Hasil**

Penelitian ini menggunakan desain deksriptif. Tujuan desain penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan aspek aspek yang relevan dari suatu fenomena yang di pelajari peneliti dari seorang individu, organisasi, industri, atau prespektif lain. Pada penelitian ini metode untuk mengolah datanya dengan menggunakan metode servqual yaitu analisis 5 dimensi kepuasan pasien diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dari data-data yang diperoleh melalui kuisioner yang telah di sebar maka dilakukan analisis GAP. GAP atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara

pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Adapun perhitungan nilai GAP masing-masing atribut dilakukan dengan menghitung selisih antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan. (Change.,et al 2021)

**C. Hasil dan Pembahasan**

**1. Uji Validitas**

Rangkuman hail uji validitas kuisioner harapan yang dilakukan kepada 30 responden terhadap ke 25 pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Uji Validitas Harapan**

Uji validitas harapan			
Variabel	r hitung	r tabel	hasil
P1	0,639	0,361	Valid
P2	0,701	0,361	Valid
P3	0,875	0,361	Valid
P4	0,707	0,361	Valid
P5	0,836	0,361	Valid
P6	0,516	0,361	Valid
P7	0,838	0,361	Valid
P8	0,461	0,361	Valid
P9	0,825	0,361	Valid
P10	0,689	0,361	Valid
P11	0,774	0,361	Valid
P12	0,691	0,361	Valid
P13	0,825	0,361	Valid
P14	0,883	0,361	Valid
P15	0,732	0,361	Valid
P16	0,806	0,361	Valid
P17	0,691	0,361	Valid
P18	0,451	0,361	Valid
P19	0,883	0,361	Valid
P20	0,838	0,361	Valid
P21	0,605	0,361	Valid
P22	0,672	0,361	Valid
P23	0,534	0,361	Valid
P24	0,402	0,361	Valid
P25	0,442	0,361	Valid

pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua niali r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga semua pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan valid. <sup>7</sup>

Rangkuman hail uji validitas kuisioner kepuasan yang dilakukan kepada 30 responden terhadap ke 25 pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan**

Uji validitas kepuasan			
Variabel	r hitung	r tabel	hasil
P1	0,612	0,361	Valid
P2	0,628	0,361	Valid
P3	0,556	0,361	Valid
P4	0,533	0,361	Valid
P5	0,507	0,361	Valid
P6	0,365	0,361	Valid
P7	0,510	0,361	Valid
P8	0,579	0,361	Valid
P9	0,439	0,361	Valid
P10	0,630	0,361	Valid
P11	0,609	0,361	Valid
P12	0,431	0,361	Valid
P13	0,369	0,361	Valid
P14	0,513	0,361	Valid
P15	0,620	0,361	Valid
P16	0,451	0,361	Valid
P17	0,427	0,361	Valid
P18	0,472	0,361	Valid
P19	0,478	0,361	Valid
P20	0,715	0,361	Valid
P21	0,386	0,361	Valid
P22	0,543	0,361	Valid
P23	0,529	0,361	Valid
P24	0,558	0,361	Valid
P25	0,608	0,361	Valid

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga semua pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Rangkuman uji reliabilitas kuisioner harapan terhadap 30 responden dengan 25 pertanyaan dengan nilai cronbach'alpha dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Harapan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	25

pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata cronbach'alpha lebih besar

dari 0,6 sehingga semua pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan reliabel.

Sedangkan rangkuman uji reliabilitas kuisioner kepuasan terhadap 30 responden dengan 25 pertanyaan dengan nilai cronbach'alpha dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Kepuasan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	25

pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata cronbach'alpha lebih besar dari 0,6 sehingga semua pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan reliabel.<sup>7</sup>

**3. Identitas Responden**

Hasil penelitian yang diperoleh dari responden pasien sejumlah 380 orang dapat digambarkan identitas responden sebagai berikut ini:

**Tabel 5. Data Identitas Responden**

jenis kelamin	jumlah / orang
laki-laki	168
perempuan	212
Pendidian	
Jml. Tidak tamat SD	0
Jml. SD	41
Jml. SMP	78
Jml. SMA	213
Jml. Perguruan Tinggi	48
Pekerjaan	
Jml. Mahasiswa	6
Jml. Wiraswasta	46
Jml. Pegawai Swasta	76
Jml. PNS	24
Jml. Ibu Rumah Tangga	143
Jml. Buruh	52
Jml. Pedagang	23
Jml. Tani	10
umur	
18-28	64
29-39	102
40-50	114
51-60	100

pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 168 orang dan perempuan sebanyak 212

orang. Pada Pendidikan jumlah lulusan sd sebanyak 41 orang, smp 78 orang, sma 213 orang dan perguruan tinggi sebanyak 48 orang. Pada pekerjaan jumlah mahasiswa sebanyak 6 orang, wiraswasta 46 orang, pegawai swasta 76 orang, PNS 24 orang, IRT 143 orang, buruh 52 orang, pedagang 23 orang, dan tani 10 orang. Pada karakteristik umur di jelaskan bahwa 18-28 tahun berjumlah 64 orang, 29-39 tahun sebanyak 102 orang, 40-50 tahun sebanyak 114 orang dan 51-60 tahun sebanyak 100 orang. (Aryani et al.,2015)

**4. Analisis GAP**

analisis gap didasarkan dari data harapan dan kepuasan pasien rawat jalan

di rumah sakit X yang berada di Kabupaten Klaten terhadap masing-masing dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini. GAP (+) positif akan diperoleh apabila skor kepuasan lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih tinggi dari pada skor kepuasan maka hasilnya adalah (-) negatif. Apabila skor GAP positif maka pelayanan terhadap pasien dianggap memuaskan, sebaliknya jika hasil GAP negatif maka pelayanan terhadap pasien dianggap kurang memuaskan atau tidak puas. (Eninurkhayatun et al.,2017)

**Tabel 6. Hasil Distribusi Rata-Rata Harapan Dan Kepuasan Perdimensi**

Dimensi	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	GAP
Tangible	3,45	3,49	0,04
Reliability	3,46	3,56	0,10
Responsiveens	3,40	3,54	0,14
Assurance	3,54	3,65	0,11
Empathy	3,47	3,59	0,12

**a. Dimensi *Tangible***

Berdasarkan tabel diatas harapan pasien terhadap dimensi *tangible* sudah terpenuhi dengan nilai rata-rata GAP 0,04, hal ini terlihat dari adanya GAP yang terjadi pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai positif. GAP pada dimensi ini berada pada peringkat 5 atau terendah dengan nilai kepuasan 3,49 dan nilai harapan 3,45 yang menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan dari 5 total dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* cukup memuaskan bagi pasien. (Muis et al.,2017)

**b. Dimensi *Reliability***

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh harapan pasien terhadap dimensi *reliability* sudah terpenuhi dengan nilai rata-rata GAP 0,10, hal ini terlihat dari adanya GAP yang terjadi pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai positif. GAP pada dimensi ini berada pada peringkat 4 yaitu dengan nilai kepuasan 3,56 dan harapan 3,46. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi

*reliability* sangat memuaskan bagi pasien.<sup>11</sup>

**c. Dimensi *Responsiveens***

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh harapan pasien terhadap dimensi *responsiveens* sudah terpenuhi dengan nilai rata-rata GAP 0,14, hal ini terlihat dari adanya GAP yang terjadi pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai positif. GAP pada dimensi ini berada pada peringkat 1 yaitu dengan nilai kepuasan 3,54 dan nilai harapan 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveens* sangat memuaskan bagi pasien. (Purbohastuti.,2018)

**d. Dimensi *Assurance***

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh harapan pasien terhadap dimensi *assurance* sudah terpenuhi dengan nilai rata-rata GAP 0,11, hal ini terlihat dari adanya GAP yang terjadi pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai positif. GAP pada dimensi ini berada pada peringkat 3 yaitu dengan nilai kepuasan 3,65 dan nilai harapan 3,54. Hal

ini menunjukkan bahwa pada dimensi *assurance* sangat memuaskan bagi pasien

**e. Dimensi Empathy**

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh harapan pasien terhadap dimensi *empathy* sudah terpenuhi dengan nilai rata-rata GAP 0,12, hal ini terlihat dari adanya GAP yang terjadi pada setiap atribut pertanyaan yang bernilai positif. GAP pada dimensi ini berada pada peringkat 2 yaitu dengan nilai kepuasan

3,59 dan nilai harapan 3,47. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi *empathy* sangat memuaskan bagi pasien. (Purbohastuti.,2018)

**5. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien**

**Tabel 7. Hasil Uji Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

karakteristik pasien	metode uji statistic	p value
Umur	<i>Chi-Square tests</i>	0,08
Jenis Kelamin	<i>Chi-Square tests</i>	0,709
Pendidikan	<i>Chi-Square tests</i>	0,16
Pekerjaan	<i>Chi-Square tests</i>	0,259

Berdasarkan hasil analisis pada karakteristik responden yaitu umur p value= 0,08, jenis kelamin p value= 0,709, pendidikan p value= 0,16 dan pekerjaan p value= 0,259 terhadap 5 (lima) parameter tingkat kepuasan yaitu, sarana fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveens*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dapat disimpulkan bahwa nilai p value >0,05 tidak ada hubungan bermakna antara karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan terhadap ke 5 (lima) dimensi parameter tingkat kepuasan, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yaitu, umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menebus obat di instalasi farmasi rumah sakit X Kabupaten Klaten, tidaknya ada hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien dapat disebabkan karena kepuasan pasien itu secara keseluruhan adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri yaitu kesembuhan dari sakit seseorang pasien. (Apriyani et al.,2021)

**D. Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit X Kabupaten Klaten didapatkan hasil GAP sarana fisik (*tangible*) sebesar 0,04 (puas), keandalan (*reliability*) sebesar 0,10 (sangat puas), daya tanggap (*responsiveens*) sebesar 0,14 (sangat puas), jaminan (*assurance*) sebesar 0,11 (sangat puas), dan empati (*empathy*) sebesar 0,12 (sangat puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 0,10 dan termasuk kedalam kategori sangat puas.
2. Uji statistik karakteristik responden yaitu umur, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit X Kabupaten Klaten.

**E. Ucapan Terima Kasih**

1. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyak kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penelitian ini.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak rumah sakit yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.

## F. Etik

**Nomor: 453/III/HREC/2023** RSUD  
Dr Moewardi Surakarta

### Pustaka

1. Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
2. Arum Wahyuni Purbohastuti (2018), *Dampak Hicard Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermat*
3. Aulia D., Rahmiati, R., & Tabrani, G (2019) *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis.*
4. Change, G., Cimino, M., York, N., Alifah, U., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Chinatown, Y., Staff, C., & Change, G. (2021). Hubungan Kepatuhan Konsumsi Obat Antihipertensi dengan Kualitas Hidup Pada Pasien Hipertensi dengan Penyakit Penyerta Diabetes Melitus Di Puskesmas Dinoyo Malang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
5. Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Pukesmas Duren dan Pukesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017.* *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.
6. Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari, Richa Afrianti (2015), *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam IBNU Sina Pekanbaru*
7. Iv, B. A. B., & Pembahasan, H. D. A. N. (2010). *uji validitas dan reabilitas dikatakan valid.* 22–40.
8. Juwita, R., dkk. 2020. *Patient Satisfaction Level Based on Demographic Fctors Using SERVQUAL Instrument in Public Hospital in Banda Aceh, Indonesia.* *In Proceeding of the Aceh International Nursing Conference*, 170-175.
9. Kemenkes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.* Jakarta: Kemenkes.
10. Muis, D. U. (2017). *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diapotek rawat jalan RSUP Dr. wahidin sudirohusodo kota Makasar.* 1–14.
11. Rika Apriyani, Gunadi Widi Nurcahyo (2021), *Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERQUAL)*