E-ISSN: 3025-0994
Halaman 6041-6049
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan

Andiko Hadi Antoargowo

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Adi Husada Surabaya, Jl. Kapasari No.95, Kapasan, Kec. Simokerto, Surabaya, Jawa Timur 60141
e-mail: andikohadianto@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas tidak dapat mengabaikan kepuasan pasien sebagai indikator utama mutu layanan. Masalah yang sering ditemui dalam kualitas pelayanan kefarmasian adalah ketidakpuasan pasien, salah satu penyebabnya yaitu keterlambatan waktu tunggu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSIS Jemursari. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional, pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi 1 RSIS Jemursari. Jumlah sampel sebanyak 96 pasien. Hasil penelitian menunjukkan 83,3% pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien pada dimensi reliability (p-value=0,000), assurance (p-value=0,000), tangible (p-value=0,000), empathy (p-value=0,004), serta responsiveness (p-value=0,000). Kualitas pelayanan farmasi rawat jalan memiliki hubungan secara simultan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien menilai kualitas pelayanan sebagai satu kesatuan pengalaman yang utuh, bukan parsial per dimensi.

Kata Kunci: Servqual, Farmasi Rawat Jalan, Kepuasan Pasien

Abstract

High-quality pharmacy services cannot disregard patient satisfaction as a key indicator of service quality. A common issue in pharmacy service quality is patient dissatisfaction, one cause of which is prolonged waiting times. This study aims to analyze the correlation between outpatient pharmacy service quality and patient satisfaction at RSIS Jemursari. This research employed an observational analytic design. Sampling was conducted using a simple random sampling technique among patients receiving pharmacy services at Depo Farmasi 1 RSIS Jemursari. A total of 96 patients participated. The findings proven that 83.3% of patients were highly satisfied with the outpatient pharmacy services. A significant correlation was found between outpatient pharmacy service quality and patient satisfaction

across all dimensions: reliability (p-value=0.000), assurance (p-value=0.000), tangibility (p-value=0.000), empathy (p-value=0.004), and responsiveness (p-value=0.000). The quality of outpatient pharmacy services has a simultaneous relationship with patient satisfaction levels. Patients perceive service quality as a holistic experience, not partially by individual dimensions.

Keywords : Servqual, Outpatient Pharmacy, Patient Satisfaction

LATAR BELAKANG

Instalasi farmasi berfungsi sebagai unit penunjang medis di rumah sakit yang menyelenggarakan aktivitas manajerial sekaligus pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik berfokus pada pemenuhan aspek terapi dan keselamatan pasien. Menurut Permenkes RI No. 72 Tahun 2016, kegiatan klinik farmasi rawat jalan terdiri dari konseling, informasi obat, pemantauan terapi obat, resep, dispensing, serta monitoring efek obat. Dalam menjalankan kefarmasian klinik, rumah sakit menerapkan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Tahun 2022 yang meliputi standar alat kesehatan, sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik dalam rangka meningkatkan mutu. Selain menerapkan standar tersebut, setiap rumah sakit memiliki kebijakan internal yang berbeda dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak mengabaikan kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan yang muncul saat pasien membandingkan ekpektasi dengan pengalaman nyata, jika nilai pengalaman di bawah ekpektasi akan muncul ketidakpuasan, sedangkan jika nilai pengalaman setara atau melampaui ekpektasi akan muncul kepuasan(Azam et al., 2025).

Setiap pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Masalah yang sering ditemui dalam pelayanan kesehatan adalah ketidakpuasan pasien, salah satu penyebabnya yaitu keterlambatan waktu tunggu(Wijayanti et al., 2023). Berdasarkan hasil observasi pada bulan April tahun 2026 melalui penilaian *Google Review* di Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari, ditemukan adanya ketidakpuasan pasien terkait dengan beberapa aspek pelayanan farmasi rawat jalan, seperti waktu tunggu obat, jumlah petugas, dan respon petugas. Mayoritas pasien menilai bahwa terdapat ketidaksesuaian durasi tunggu obat dengan standar pelayanan minimal obat jadi kurang dari 30 (tiga puluh) menit dan racikan kurang dari atau sama dengan 60 (enam puluh) menit pada Depo 1 Farmasi Rawat Jalan RSIS Jemursari(Adriansyah & Nadatien, 2019).

Kepuasan pasien mengandalkan kualitas pelayanan yang diukur melalui persepsi terhadap hal-hal seperti kebersihan ruang tunggu, kesesuaian jam buka dengan jadwal, serta respon petugas terhadap komplain. *Service Quality Model* terdiri dari dimensi *reliability* (konsistensi), *assurance* (keamanan), *tangible* (bukti wujud), *empathy* (empati), serta *responsiveness* (ketanggapan) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien(Asdi, 2022). Sehingga, pengukuran pada dimensi-dimensi tersebut menjadi langkah rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan ekspektasi pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak sekedar memengaruhi kesehatan pasien, namun juga memengaruhi persepsi serta kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan berpotensi meningkatkan reputasi di masyarakat dan menambah jumlah kunjungan pasien(Laila & Paramarta, 2024). Kualitas pelayanan merupakan selisih antara ekspektasi dengan persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit(Wardhana, 2024). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas di rumah sakit dipengaruhi karena faktor internal. Persepsi pasien yang buruk terhadap kualitas pelayanan berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pentingnya pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa nyaman apabila kepuasannya terpenuhi, sedangkan jika kepuasannya tidak terpenuhi maka pasien tidak akan nyaman sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan(Indahsari et al., 2024).

Berbagai studi mengatakan bahwa kualitas pelayanan farmasi rawat jalan yang meliputi lima dimensi *Service Quality Model* diduga terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, belum adanya studi yang secara simultan menganalisa hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisa secara parsial dan simultan hubungan kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan dan manfaat untuk depo farmasi 1 RSIS Jemursari dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Pasien

Karakteristik demografi pasien dalam penelitian ini diamati untuk memberi gambaran seperti apa sampel pada penelitian ini.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Pasien (n=96)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
<5 tahun	-	-
5-9 tahun	-	-
10-17 tahun	-	-
18-59 tahun	66	68,8%
≥60 tahun	30	31,2%
Total	96	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	44,8%
Perempuan	53	55,2%
Total	96	100%
Tingkat Pendidikan		
SD	3	3,1%
SMP	8	8,3%
SMA/SMK	52	54,2%

Perguruan Tinggi	33	34,4%
Total	96	100%
Tingkat Pendapatan		
Belum berpenghasilan	21	21,9%
<UMK Kota Surabaya tahun 2026	56	58,3%
≥UMK Kota Surabaya tahun 2026	19	19,8%
Total	96	100%
Jarak Menuju RSIS Jemursari		
≤3km	29	30,2%
>3km	67	69,8%
Total	96	100%
Frekuensi Kunjungan		
1 kali dalam satu bulan	67	69,8%
2 kali dalam satu bulan	8	8,3%
> 2 kali dalam satu bulan	21	21,9%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini memiliki usia 18-59 tahun. Berbeda dengan penelitian sebelumnya(Purbosari et al., 2023), menemukan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke depo farmasi memiliki usia > 56 tahun karena usia tersebut cenderung memeriksakan kesehatannya untuk kontrol rutin agar dapat menunjang aktivitas sehari-hari. Berbeda dengan temuan sebelumnya, tingginya proporsi pasien usia dewasa dalam penelitian ini disebabkan karena pasien pada kelompok ini memiliki kemandirian dalam pemeriksaan kesehatan untuk penyakit non degeneratif, dibandingkan dengan kelompok lansia yang terikat pada jadwal kontrol rutin.

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Perempuan lebih banyak berkunjung ke depo farmasi karena cenderung menggunakan obat-obatan juga memiliki kepatuhan yang lebih dibandingkan laki-laki dalam pengobatan(Bunga et al., 2025). Perempuan memiliki peran kunci kesehatan keluarga sebagai pengatur pola makan, kebersihan, serta gaya hidup sehat sehingga membuat perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan untuk kebutuhan seluruh anggota

keluarga dan bukan hanya untuk dirinya sendiri. Selain itu, kebutuhan akan perawatan kecantikan menjadi alasan perempuan mengunjungi depo farmasi.

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK. Sejalan dengan penelitian sebelumnya(Purbosari et al., 2023), mayoritas pasien dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dapat menerima informasi yang lengkap dan memiliki pengetahuan lebih baik dibanding tingkat pendidikan di bawahnya. Kelompok pendidikan ini cenderung selektif terhadap sumber informasi, apabila informasi kurang jelas pasien akan bertanya kepada petugas farmasi dan memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini memiliki tingkat pendapatan per bulan kurang dari UMK Kota Surabaya tahun 2026. Pasien berpenghasilan cukup memiliki ekspektasi tinggi terhadap standar pelayanan kesehatan yang diterima(Evi et al., 2022). Tingkat pendapatan di bawah UMK tidak dapat menurunkan harapan pasien, faktor penjamin biaya seperti BPJS menjadi penengah antara tingkat pendapatan dan harapan, akan tetapi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan masih bergantung pada penilaian dari pasien sendiri.

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini memiliki jarak tempuh dari rumah menuju RSIS Jemursari lebih dari 3 kilo meter. Sejalan dengan penelitian sebelumnya(Romawati et al., 2022), menemukan bahwa pasien dengan jarak tempuh dekat lebih puas dibanding dengan jarak tempuh jauh. Berbeda dengan temuan sebelumnya, dalam penelitian ini jarak tempuh tidak dapat dijadikan indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien karena pasien dapat menoleransi jarak demi memperoleh pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan tabel 1 mayoritas pasien dalam penelitian ini berkunjung ke Depo Farmasi 1 RSIS Jemursari 1 kali dalam satu bulan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berkontribusi dalam minat untuk kunjungan ulang(Bunga et al., 2025). Keterbatasan periode pengambilan sampel menyebabkan frekuensi kunjungan 1 (satu) kali dalam satu bulan tergolong rendah jika dihitung periode satu bulan, akan tetapi kepuasan tidak selalu meningkatkan frekuensi kunjungan namun menjamin keberlanjutan kunjungan pada periode-periode berikutnya.

Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur berdasarkan 4 (empat) pernyataan, kemudian tingkat kepuasan akan dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu tidak puas, cukup puas, dan sangat puas.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=96)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	-	-
Cukup puas	16	16,7%
Sangat puas	80	83,3%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer 2026

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada dalam kategori sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi 1 RSIS Jemursari. Tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain(Laila & Paramarta, 2024). Kepuasan pasien yang tinggi ini akan membentuk loyalitas pasien, namun belum cukup tanpa didukung pelayanan lain seperti dokter dan instalasi penunjang medis lainnya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan 4 (empat) pernyataan pada masing-masing subvariabel, kemudian dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu buruk, sedang, dan baik untuk dilakukan uji statistik hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3 Hasil Uji Statistik Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Signifikan	*P-value*
Reliability	0,000	0,05
Assurance	0,000	0,05
Tangible	0,000	0,05
Empathy	0,004	0,05
Responsiveness	0,000	0,05
Kualitas Pelayanan secara Simultan	0,000	0,05

Sumber: Data Primer 2026

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan dimensi *reliability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,000). Pelayanan farmasi yang konsisten dan dapat diandalkan merupakan fondasi dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan(Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Konsistensi ketepatan waktu tunggu juga penting karena pasien akan lebih nyaman saat menebus resep(Roswita et al., 2024). Kepatuhan petugas farmasi terhadap SOP berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien(Evi et al., 2022). Keandalan tidak hanya tentang ketersediaan obat, tetapi juga adanya kepastian petugas farmasi selalu hadir pada jam kerja dan sistem antrean berjalan jelas.

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan dimensi *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,000). Kemampuan rumah sakit dalam menumbuhkan kepercayaan pasien dapat meyakinkan pasien memperoleh pelayanan dari pihak yang tepat(Wardhana, 2024). Kesopanan, sikap, dan pengetahuan petugas farmasi berpengaruh pada kepercayaan pasien(Evi et al., 2022). Selain itu, kelengkapan dan ketersediaan obat di farmasi menunjukkan bahwa rumah sakit dapat dipercaya karena memudahkan pasien memperoleh obat(Pratiwi et al., 2024). Kepercayaan ini tumbuh dari interaksi langsung dengan petugas farmasi yang sopan, berpengetahuan, dan mampu menjelaskan informasi obat secara lengkap, dimensi ini memberikan rasa aman kepada pasien bahwa obat yang diterima telah sesuai standar dan diberikan oleh petugas farmasi yang kompeten.

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan dimensi *tangible* (keberwujudan) dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,000). Aspek fisik yang berinteraksi langsung dengan pasien seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas membangun persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan(Wardhana, 2024). Fasilitas fisik seperti *Air Conditioner* (AC) akan meningkatkan kenyamanan pasien(Endian et al., 2025). Sementara itu, ruang kefarmasian yang nyaman dan memadai merupakan standar minimal yang diharapkan pasien terutama pada aspek desain interior(Evi et al., 2022). Dalam waktu singkat aspek fisik sangat kuat membentuk persepsi pasien seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu farmasi menjadi kesan pertama yang menentukan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan bahkan sebelum berinteraksi dengan petugas farmasi.

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan dimensi *empathy* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,004). Komunikasi, empati, serta perhatian dari petugas farmasi membuat pasien merasa dihargai dan dipahami(Laila & Paramarta, 2024). Pasien puas dengan pelayanan kefarmasian ketika pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas farmasi(Othman & Kadasah, 2025). Tingkat beban kerja petugas farmasi yang tinggi akan memengaruhi cara berinteraksi dengan pasien sehingga dapat memicu pesepsi negatif(Kurniasari et al., 2025). Empati yang paling dirasakan pasien hadir dalam bentuk kesetaraan pelayanan serta kesediaan petugas melayani di luar prosedur antrean ketika diperlukan, karena fleksibilitas pelayanan di luar prosedur antrean menjadi bukti bahwa petugas farmasi benar-benar memperhatikan kondisi personal pasien.

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,000). Rumah Sakit yang dapat memberikan pengalaman positif bagi pasien maka akan membentuk loyalitas(Petricia & TJ, 2026). Loyalitas pasien akan terbentuk jika rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat(Laila & Paramarta, 2024). Sementara itu, keluhan pasien terhadap ketanggapan dipengaruhi oleh faktor waktu tunggu, ketersediaan sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung(Ghanem et al., 2023). Ketanggapan yang paling dirasakan pasien adalah kecepatan pelayanan obat dan kesigapan petugas menangani situasi di luar prosedur standar seperti komplain pasien, kedua bentuk ketanggapan ini secara langsung menjawab keluhan pasien terhadap waktu tunggu sehingga semakin tanggap petugas semakin tinggi kepuasan pasien.

Hasil analisa peneliti pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan secara simultan dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value*=0,000). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas dapat meningkatkan citra rumah sakit di masyarakat, sehingga berpotensi menambah jumlah kunjungan pasien(Laila & Paramarta, 2024). Dimensi *tangible* dan *empathy* yang paling berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien karena pasien membutuhkan interaksi positif untuk mendukung kesembuhannya(Pramesti & Hamdan, 2025). Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan membentuk persepsi mutu di mata pasien sehingga pasien menilai kualitas pelayanan bersifat holistik tidak parsial per dimensi.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien merupakan perempuan usia dewasa, berpendidikan SMA/SMK, berpendapatan di bawah UMK Kota Surabaya, memiliki jarak tempuh jauh, dan berkunjung sebulan sekali. Secara umum, pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan farmasi di Depo Farmasi 1 RSIS Jemursari. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan mengidentifikasi kepuasan berdasarkan sistem pembiayaan pasien serta menggunakan analisis Multiple Linear Regression. Keterbatasan penelitian ini meliputi tidak diklasifikasikannya sistem pembiayaan pasien dan belum terpenuhinya syarat analisis regresi sehingga arah hubungan antarvariabel belum dapat diketahui.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari yang telah memberikan izin dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien yang telah bersedia memberikan persetujuan melalui informed consent serta berpartisipasi sebagai responden, sehingga proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah, A. A., & Nadatien, I. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *MTPH Journal*, *3*(1), 1–8.

Asdi. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien* (D. F. R. Dhahita (ed.); 1st ed.). CV. Amerta Media.

Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (E. Hartutik (ed.); 1st ed.). Widina Media Utama.

Bunga, C. D., Rianawati, L., Yulaikah, A., Latifah, E., & Yuliastuti, F. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pendidikan X Kabupaten Magelang. *Borobudur Pharmacy Review*, *5*(1), 14–23. https://doi.org/https://doi.org/10.31603/bphr.v4i1.11058

Endian, N., Asrina, A., & Samsualam. (2025). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi di Apotek Rawat Jalan RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, *6*(2), 39–46. https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2015

Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). 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

Ghanem, E. J. Al, Alghanem, N. A., Alfaraj, Z. S., Alshayib, L. Y., Alghanem, D. A., Alqudaihi, W. S., & Alghanem, S. Z. (2023). Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*, *15*(11), 1–9. https://doi.org/10.7759/cureus.49223

Indahsari, R. N., P, K. J., & S.A, K. (2024). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat

Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*(2), 3810–3821.

Kurniasari, A., Istiqomah, E., Sanyoto, D. D., Illiandri, O., Chen, H. W. J., & Nugroho, A. (2025). Evaluating The Impact of Professional Caregiver Performance Factors on Outpatient Satisfaction. *Jurnal Kesehatan Manarang*, *11*(1), 34–41. https://doi.org/https://doi.org/10.33490/jkm.v11i1.1454

Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, *9*(2).

Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, *15*(43363), 1–13. https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3

Othman, B. M., & Kadasah, N. A. (2025). Patient satisfaction , willingness to revisit , and implications for dental clinic education : service quality perception in Jeddah , KSA. *BMC Oral Health*, *25*(1724), 1–20. https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12903-025-06879-2

Petricia, & TJ, H. W. (2026). The Influence of Patient Experience Based on Patient Reported Experience Measures (Prems) on Patient Visits Mediated by Patient Satisfaction in The Emergency Department of RSHPD. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS Journal)*, *6*(3), 1565–1573.

Pramesti, A. A., & Hamdan. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengalaman Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lembang. *Proceeding FRIMA*, *1*(8), 1630–1635. https://doi.org/https://doi.org/10.55916/frima.v1i7

Pratiwi, M. D., Rahem, A., & Utami, W. (2024). Patient Satisfaction with Pharmacy Services in Kediri City Pharmacies. *Jurnal EduHealt*, *15*(1), 422–437. https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i01

Purbosari, I., Pramusinta, I., Sigalingging, D. V., & Mukti, A. W. (2023). Quality of Pharmaceutical Services on Patient Loyalty of RSUD Soewandhie Surabaya. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, *1*(1), 65–71. https://doi.org/https://doi.org/10.24198/ijpst.v0i0.46083

Romawati, S., Ekawati, D., & Anggreny, D. E. (2022). Analisis Kepuasan pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, *7*(1), 268–283.

Roswita, Sitanggang, M. L., & Saragih, S. (2024). Influence of The Quality of Pharmacy Services and Non-Pharmacy on The Decision to Redeem The Prescription and Its Impact on Retreatment of General Outpatient at Pasar Minggu Hospital. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, *4*(9), 8367–8380.

Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge – Edisi Indonesia* (M. Pradana (ed.); 1st ed.). Eureka Media Aksara.

Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing*, *4*(1), 40–45.