ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERBASIS *SERVQUAL* SEBAGAI DASAR PENERAPAN *GOOD PHARMACEUTICAL PRACTICE* (GPP) PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI SALAH SATU KLINIK PRATAMA DI KALIMANTAN BARAT

TESIS

IMAM MUHAMAD YUNUS
C 242 004

PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI
SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2026

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERBASIS *SERVQUAL* SEBAGAI DASAR PENERAPAN *GOOD PHARMACEUTICAL PRACTICE* (GPP) PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI SALAH SATU KLINIK PRATAMA DI KALIMANTAN BARAT

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Farmasi

IMAM MUHAMAD YUNUS
C 242 004

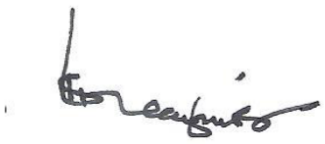
PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI
SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2026

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERBASIS *SERVQUAL* SEBAGAI DASAR PENERAPAN *GOOD PHARMACEUTICAL PRACTICE* (GPP) PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI SALAH SATU KLINIK PRATAMA DI KALIMANTAN BARAT

IMAM MUHAMAD YUNUS
C 242 004

September 2026

Disetujui Oleh :

Pembimbing	Pembimbing
	
Prof. Dr. apt. Aang Hanafiah Ws	Dr. apt. Siti Wakhidatun Suciyati, M. Si

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta dan rasa syukur,
Tesis ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta,
Alm. Bapak Much Yunus dan Ibu Kartalena,
istriku tercinta, Nur Luthfiati,
serta anak-anakku tersayang,
Ahmed Shamir Al Yunus dan Omar Arshaka Yunus.

Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti, sehingga aku dapat menyelesaikan naskah dan penelitian tesis ini.

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan berorientasi pada pasien merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung penerapan *Good Pharmaceutical Practice* (GPP). Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kendala pelayanan kefarmasian, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan di salah satu Klinik Pratama di Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan model SERVQUAL pada 187 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur persepsi dan harapan pasien terhadap dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, kemudian dianalisis menggunakan analisis *gap*, uji *Chi-Square*, dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien secara umum berada pada kategori cukup puas. Nilai rata-rata *gap* masing-masing dimensi adalah *tangible* 0,125, *reliability* 0,066, *responsiveness* -0,072, *assurance* -0,053, dan *empathy* 0,034. Dimensi *tangible, reliability,* dan *empathy* menunjukkan *gap* positif, sedangkan *responsiveness* dan *assurance* menunjukkan *gap* negatif yang menandakan masih adanya ketidakpuasan pada aspek pelayanan tertentu. Analisis multivariat menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,001$), dengan *responsiveness* sebagai faktor paling dominan. Kendala utama pelayanan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya kehadiran apoteker, waktu tunggu pelayanan, pemberian informasi obat yang belum optimal, serta belum adanya standar operasional prosedur yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada penguatan sumber daya manusia, penerapan standar operasional prosedur, optimalisasi pelayanan farmasi klinik, perbaikan sistem pelayanan, dan komunikasi berbasis *patient-centered care* untuk mendukung penerapan GPP dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, SERVQUAL, pelayanan kefarmasian, *Good Pharmaceutical Practice*, Klinik Pratama.

ABSTRACT

Quality, patient-centered pharmaceutical services are essential for improving patient satisfaction and supporting the implementation of Good Pharmaceutical Practice (GPP). This study aimed to analyze patient satisfaction based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), identify factors influencing patient satisfaction and barriers to pharmaceutical services, and formulate strategies for improving pharmaceutical services at a primary clinic in West Kalimantan. This study employed a quantitative design using the SERVQUAL model involving 187 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire that measured patients' perceptions and expectations across five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data were analyzed using gap analysis, the Chi-Square test, and logistic regression. The results showed that, overall, patients were moderately satisfied with the pharmaceutical services. The mean gap values for each dimension were 0.125 for tangible, 0.066 for reliability, -0.072 for responsiveness, -0.053 for assurance, and 0.034 for empathy. The tangible, reliability, and empathy dimensions showed positive gap values, whereas responsiveness and assurance showed negative gap values, indicating dissatisfaction with certain aspects of the services. Multivariate analysis showed that all SERVQUAL dimensions significantly influenced patient satisfaction ($p<0.001$), with responsiveness being the most dominant factor. The main service-related barriers included limited human resources, suboptimal pharmacist availability, prolonged waiting times, inadequate provision of drug information, and the absence of clear standard operating procedures. Based on these findings, service improvement should focus on strengthening human resources, implementing standard operating procedures, optimizing clinical pharmacy services, improving service systems, and enhancing patient-centered care communication to support GPP implementation and improve patient satisfaction.

Keywords: *patient satisfaction, SERVQUAL, pharmaceutical services, Good Pharmaceutical Practice, primary clinic*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkah rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **"Analisis Kepuasan Pasien Berbasis *Servqual* Sebagai Dasar Penerapan *Good Pharmaceutical Practice* (GPP) Pada Pelayanan Kefarmasian Di Salah Satu Klinik Pratama Di Kalimantan Barat".**

Penelitian dan penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar magister pada Program Studi Magister Farmasi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Prof. Dr. apt. Aang Hanafiah Ws. dan Dr. apt. Siti Wakhidatun Suciyati, M. Si. atas bimbingan, nasihat, dukungan serta pengorbanan yang diberikan. Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

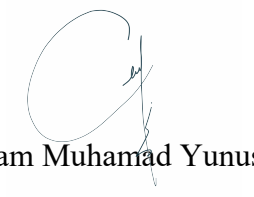
1. Dr. apt. Adang Firmansyah, M.Si., Apt, selaku Ketua Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
2. Dr. apt. Diki Prayugo, M.Si., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik,
3. Dr. apt. Wiwin Winingsih, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Farmasi,
4. Prof. Dr. apt. Aang Hanafiah Ws., selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis,
5. Seluruh dosen, staf administrasi, serta karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.

Dalam penyusunan tesis ini masih banyak kesalahan dan kekurangan karena pengetahuan yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga riset ini akan memberikan manfaat bagi penulis sendiri, dan juga bagi pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, 03 September 2026

Penulis



Imam Muhamad Yunus

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.3.1. Tujuan Umum 5
1.3.2. Tujuan Khusus 5
1.3.3. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1. Kepuasan Pasien 7
2.1.1. Definisi Kepuasan Pasien 7
2.1.2. Tipe Kepuasan Pasien 8
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan 9
2.1.4. Manfaat Kepuasan 9
2.1.5. Hambatan dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan 11
2.2. Kualitas Pelayanan 11
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan 11
2.2.2. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan 12
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan 12
2.2.4. Model Konseptual Kualitas Pelayanan 14
2.3. Pelayanan Kefarmasian 14
2.3.1. Definisi Pelayanan Kefarmasian 14
2.3.2. Tujuan Pelayanan Kefarmasian 15
2.3.3. Pelayanan Farmasi Klinik 15
2.4. Klinik 19
2.4.1. Definisi Klinik 19
2.4.2. Kewajiban Klinik 19
2.4.3. Bangunan dan Ruangan Klinik 20
2.4.4. Ketenagaan Klinik 20
2.4.5. Kerangka Pikir 21

2.4.5. Hipotesis Penelitian....21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1. Desain Penelitian....23
3.2. Populasi dan Sampel....23
3.2.1. Populasi....23
3.2.2. Sampel....23
3.2.3. Teknik Sampling....24
3.3. Lokasi dan Waku Penelitian....25
3.3.1. Tempat penelitian....25
3.3.2. Waktu penelitian....25
3.4. Kerangka Konsep....25
3.4.1. Variabel Penelitian....26
3.5. Model SERVQUAL....26
3.6. Definisi Operasional....27
3.6.1. Uji Validitas dan Reabilitas....30
3.6.2. Prosedur Pengumpulan Data....32
3.7. Analisis Data....33
3.7.1. Pengelolaan data....33
3.7.2. Analisis data....33
3.8. Etika Penelitian....34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....36
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....36
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia....36
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....37
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan....38
4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan....40
4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pasien....41
4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Berapa kali ke Klinik....42
4.8 Hasil Analisis GAP Berdasarkan Item Pertanyaan Servqual....43
4.9 Hubungan Tiap Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien....50
4.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien....59
4.11 Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian....61
BAB V PENUTUP....64
5.1 Kesimpulan....64
5.2 Saran....64
DAFTAR PUSTAKA....66
LAMPIRAN....71

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

3.2 Definisi Operasional 28
3.3 Uji Validitas 29
3.4 Uji Reliabilitas 30
4.1 Jenis Kelamin Responden 36
4.2 Usia Responden 36
4.3 Pendidikan Terakhir Responden 37
4.4 Pekerjaan Responden 38
4.5 Pendapatan Responden 40
4.6 Jenis Pasien 41
4.7 Distribusi Frekuensi Kunjungan ke Klinik 42
4.8 Analisis GAP Item Pertanyaan SERVQUAL 42
4.9 Nilai GAP Item Pertanyaan SERVQUAL 43
4.10 Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien 51
4.11 Hubungan Dimensi Reliability dengan Kepuasan Pasien 52
4.12 Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Kepuasan Pasien 55
4.13 Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien 57
4.14 Hubungan Dimensi Empathy dengan Kepuasan Pasien 58
4.15 Hasil Analisis Regresi Logistik Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman
2.1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan 14
2.2 Kerangka Pikir 21
3.1 Skema Kerangka Konsep 25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Penjelasan Penelitian
2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
3. Lembar Kuesioner
4. Timeline Kegiatan
5. Anggaran Biaya Penelitian
7. Surat Keputusan Kaji Etik
8. Dokumentasi
9. Uji Validitas dan Reabilitas
10. Uji Univariat, Bivariat dan Multivariat

DAFTAR PUSTAKA

Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, *1*(2), 169–180. https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305

Al Illyyin, Y., Aulia Ramdini, D., Dwi Rahayu, I., Al Illyyin Farmasi, Y., Kedokteran, F., & Lampung, U. (2025). *Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Installation of Hospital X, Bandar Lampung City*. *16*. https://doi.org/10.54209/eduhealth.v16i03

Alsetohy, W. M., El-fass, K. A., El Hadidi, S., Zaitoun, M. F., Badary, O., Ali, K. A., Ezz-Elden, A., Ibrahim, M. R., Makhlouf, B. S., Hamdy, A., El Baghdady, N. S., Eldien, M. G., Allama, S., Alashkar, A. A., Seyam, A., Adel, N. A., Ibrahim, A. R. N., & Zaki, H. V. (2025). Economic impact and clinical benefits of clinical pharmacy interventions: A six-year multi-center study using an innovative medication management tool. *PLOS ONE*, *20*(1), e0311707. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0311707

An, S., Lee, P., & Shin, C. H. (2023). Effects of Servicescapes on Interaction Quality, Service Quality, and Behavioral Intention in a Healthcare Setting. *Healthcare*, *11*(18), 2498. https://doi.org/10.3390/healthcare11182498

Ardiputra, M., Alfianna, W., Puspitasari, L., Cahyawati, P. N., Permatananda, P. A. N. K., Pahriyani, A., Udiyani, D. P. C., Wijaya, M. D., Aryastuti, A., & Saputri, L. O. (2025). *Pengantar Farmasi Klinik*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia. https://books.google.co.id/books?id.

Asanad, K., Zheng, J., Chan-Golston, A., Tam, E., Bhetraratana, M., Lan, C.-W., Zhao, M., Abdi, R., Abdi, F., Vasti, E., & Prelip, M. L. (2018). Assessing quality of care through client satisfaction at an interprofessional student-run free clinic. *Journal of Interprofessional Care*, *32*(2), 203–210. https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1395827

Azam, A. M., Mauludiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Buku Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Widina Media Utama. https://books.google.co.id/books?id.

Azis, I., Dahliah, D., Fadhillah Khalid, N., Rijal, S., & Widya Ningsi, I. (2026). Overview of Patient Satisfaction with Information Services and Drug Availability in The Pharmacy Institution of Ibnu Sina Hospital, Makassar. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, *6*(1), 292–299. https://doi.org/10.51601/ijhp.v6i1.552

Battiling, F., Uly, N., Muttaqien Al-Maidin, A. R., & Zamli. (2024). Relationship Between Patient Satisfaction and Pharmaceutical Services at Scholoo Keyen Regional Hospital 2024. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *7*(8), 2128–2133. https://doi.org/10.56338/mppki.v7i8.5850

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).

https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i12-33

Chantauria, Z. T., Chumburidze, T. B., & Eriashvili, B. M. (2015). [Theoretical and methodological bases of pharmaceutical aid formation (review)]. *Georgian Medical News*, (239), 89–94.

Dewi, F. R., Efitra, E., & Pamela, E. (2024). *Pengantar Praktik Farmasi Klinis di Rumah Sakit*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. https://books.google.co.id/books?id.

Dharma, K. K. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. CV. Trans Info Media.

Efniasari, M., Wantoro, A., & Susanto, E. R. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum (Studi Kasus: Puskesmas Kisam Ilir). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, *3*(3), 56–63. http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI

Ernika B. Situmorang, dkk. (2022). *MPOT: Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Penerbit NEM. https://books.google.co.id/books?id.

Fauzi, A., Nisa, B., Napitupulu, D., Abdillah, F., Gde Satia Utama, A. A., Zonyfar, C., Nuraini, R., Silvi Purnia, D., Setyawati, I., Evi, T., Dian Handy Permana, S., & Susila Sumartiningsih, M. (2022). *Metodologi Penelitian*. Pena Persada.

Galt, K. A. (2021). Pharmacy and patient centered care. In *Remington* (pp. 737–748). Elsevier. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-820007-0.00038-6

Gu, D., Yang, X., Li, X., Jain, H. K., & Liang, C. (2018). Understanding the Role of Mobile Internet-Based Health Services on Patient Satisfaction and Word-of-Mouth. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *15*(9), 1972. https://doi.org/10.3390/ijerph15091972

Harjadi, D., & Fitriani, K. L. (2024). *Marketing (Teori Dan Konsep)*. PT Arr Rad Pratama. https://books.google.co.id/books?id.

Hartayu, T. S., Wijoyo, Y., Manik., Press, S. D. U., & Press, S. D. U. (2020). *Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di Apotek: Dengan Metode Problem-based Learning dalam Kerangka Paradigma Pedagogi Reflektif*. Sanata Dharma University Press. https://books.google.co.id/books?id.

Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, *7*, 2622–1055. https://doi.org/10.33846/ghs7210

Heri, M., Astriani, N., Ariana, P. A., Sundayana, I. M., & Aryawan, K. Y. (2022). *Obesitas Pada Anak Dalam Perspektif Orang Tua*. Penerbit Qiara Media. https://books.google.co.id/books?id.

Hidayat, A. (2017). *Metodelogi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Salemba Medika.

Hidayat, A. (2017). *Metodelogi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Salemba Medika.

Hidayat, A., Supardin, L., Trisninawati, & Alhempi, R. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Takaza Innovatix Labs. https://books.google.co.id/books?id.

Inas Labiba, S., & Junaedi, D. (2025). *The Impact of Facilities and Service Quality on the Satisfaction of Hemodialysis Patients at Mitra Jatiasih Hospital*. *11*(2), 337–356. https://journal.ibs.ac.id/index.php/jemp

Iskim Luthfa, N. F. (2019). *Self Management Menentukan Kualitas Hidup Pasien Diabetes Mellitus*. *4*(2).

Isnawati, N., Nuraini, A., Sholeh, A., Cendekiawan, K. A., & Khairomatul L, A. (2025). Studi Kepuasan Pengguna Layanan Farmasi di Klinik Kesehatan X di Jember. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 3024–3031. https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i4.1142

Juniartini, Oetari, & Wijayanti, T. (2024). The Relationship of Quality of Pharmacy Services to Satisfaction Regular Outpatient Patients in the Hospital Pharmacy Installation Dr. Moewardi Surakarta with SWOT Analysis. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *4*(8), 1168–1178. https://doi.org/10.55927/mudima.v4i8.10519

Kemenkes RI. (2025). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*. www.peraturan.go.id

Khasanah, K., Ananta, I. G. B. T., Herlina, N., Yulianita, Y., Ambarwati, R., Sri, T., Wulandari, A., Wahyuningrum, C., Sepriano, S., & Efitra, E. (2025). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Farmasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. https://books.google.co.id/books?id.

Lakoan, M. R., Adiana, S., Arianti, V., Maulina, D., Hasanah, K., Rinawati, S. M., R, A. U. H., Puspita, N., & Dwidayati, A. (2023). *Pelayanan Farmasi Klinik*. PT.Scifintech Andrew Wijaya. https://books.google.co.id/books?id.

Maniar, Y. M., Bahethi, R. R., Naert, M., Leader, A. M., Thomas, D. C., & Meah, Y. (2020). An Innovative Consulting Group for Sharing Expertise on Launching and Sustaining Student-Run Free Clinics: A Model for Building Student-Run Endeavors. *Medical Science Educator*, *30*(1), 555–560. https://doi.org/10.1007/s40670-020-00925-0

Martins, R. R., Silva, L. T., & Lopes, F. M. (2019). Impact of medication therapy management on pharmacotherapy safety in an intensive care unit. *International Journal of Clinical Pharmacy*, *41*(1), 179–188. https://doi.org/10.1007/s11096-018-0763-0

Molla, S., Moges, G., Toleha, H. N., Bayked, E. M., & Workneh, B. D. (2025). Patient satisfaction with pharmacy services and associated factors in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. In *BMC Health Services Research* (Vol. 25, Number 1). BioMed Central Ltd. https://doi.org/10.1186/s12913-025-12980-7

Muhammad, D., & Setiani, A. (2020). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi*. *4*(2).

Mujito, S., Dwi Oktiana Irawati, S., Tika Kartika Asri, S., Anneu Fitriyanti, S. P., & Fathurrahman, I. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. EDU PUBLISHER. https://books.google.co.id/books?id.

Mulyana, A., Susilawati, E., Fransisca, Y., Arismawati, M., Madrapriya, F., Phety, D. T. O., Putranto, A. H., Fajriyah, E., Kurniawan, R., & Asri, Y. N. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tohar Media. https://books.google.co.id/books?id.

Naryanti, I., dr. Dito Anurogo, M. S., apt. Asep Roni, M. S., Ana Salmiatul Milah, S. K. M. M. K., Ns. Gusrina Komara Putri, S., Ayu Ashari, S., Reza Pratama, S., Niska Salsiani Sinta, S., apt. Muhamad Reza Pahlevi, M. F., & apt. Aris Suhardiman, M. S. (2023). Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan. Lakeisha. https://books.google.co.id/books?id.

Nursalam. (2017). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*. Salemba Medika.

Parera, M., Kristina, S. A., & Yasin, N. M. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kupang. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, *11*(3), 185. https://doi.org/10.22146/jmpf.65738

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*.

Kemenkes RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan RI (2016).

Porselvi, A. (2021). A review on the need of advanced clinical pharmacy education services for diabetes prevention and management in India in comparison with international standards. *Research Journal Of Pharmacy And Technology*, *14*(1), 493–500. https://doi.org/10.5958/0974-360X.2021.00090.1

Prasetia, I., Akrim, & Sulasmi, E. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. umsu press. https://books.google.co.id/books?id.

Pratiwi, M. D., Rahem, A., & Utami, W. (2024). *Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies-Maharani Dwi Pratiwi et.al Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies*. *15*, 2024. https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i01

Primandita Fitriandi, dkk, & Rachbini, W. (2022). *Metode Riset Bisnis*. CV. AA. Rizky. https://books.google.co.id/books?id.

Purnama Sari, S., Fitri, M., & Tinggi Ilmu Kesehatan Sambas, S. (2025). *Literature Review On Factors Affecting Patient Satisfaction With Pharmacy Services In Indonesia*. *4*(4). https://doi.org/10.56127/jukim.v4i04

R. Lekay, P., Ongkowijoyo, G., Teofilus, T., & Sarwoko, E. (2025). Analysis of service waiting time and its impact on patient satisfaction at siloam hospitals Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *14*(2), 314–322. https://doi.org/10.35816/jiskh.v14i2.1318

Reza Pratama, S., apt. Sari Prabandari., apt. Muhammad Zaini, M. S., Meliana Novitasari, S. F. M. F., Nur Ain Thomas, Dr. apt. Ifmaily, S. S. M. K., apt. Lana Sari, M. S., Fadli, S. Madania, S & apt. Abdillah Mursyid, M. P. S. (2024). *Manajemen Farmasi*. CV Rey Media Grafika. https://books.google.co.id/books?id.

Ristya Widi Endah Yani, (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember. https://books.google.co.id/books?id.

Rusmiyati, E., & Wiharto, M. (2025). The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Nikel Polyclinic of The Relationship Between

Waiting Time and Patient Satisfaction at the Nikel Polyclinic of X Hospital, East Jakarta, 2025. *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, *5*. https://doi.org/DOI10.58471/jms.v5i06ESSN2809-8587

Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). *Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Cdc*. *9*(1), 68–81.

Santoso, S. (2018). *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. https://books.google.co.id/books?id.

Semegn, S., & Alemkere, G. (2019). Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PLOS ONE*, *14*(10), e0224400. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400

Sim, Y. C., Mohd-Rosli, I. S., Lau, B. T., & Ng, S. Y. (2021). Patient satisfaction with medication therapy adherence clinic services in a district hospital: a cross-sectional study. *Pharmacy Practice*, *19*(2), 2353. https://doi.org/10.18549/PharmPract.2021.2.2353

Suryaningsih, I. B., Sularso, R. A., & Handriana, T. (2020). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Dan Indikator Pengukuran*. Samudra Biru. https://books.google.co.id/books?id.

Syam, R. A., Asmal, A., Program, S., Farmasi, F., Farmasi, B., Pertiwi, L., & Raya, I. (2025). Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Dekai tahun 2025. *Borobudur Pharmacy Review*, *5*(1), 74–79. https://doi.org/10.31603/bphr.v5i2.15223

Thomas, D., Marriott, J., Vadlamudi, R., Efendie, B., & Maine, L. L. (2019). Introduction to Clinical Practice, Research, and Pharmacy Education. In *Clinical Pharmacy Education, Practice and Research* (pp. 1–9). Elsevier. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814276-9.00001-5

Unaradjan, D. D., & Sihotang, K. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta. https://books.google.co.id/books?id.

Uprety, V., Paudel, B. K., Shrestha, M., Kharel, S., Neupane, S., Neupane, H., Sigdel, M., & Pandey, B. (2025). Assessing Patient Satisfaction by Measuring Service Quality in Outpatient Service of a Public Hospital in Bagmati Province, Nepal. *Public Health Challenges*, *4*(4). https://doi.org/10.1002/puh2.70143

Wahyuni, I. w, & Syamsudin, M. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi*. *5*(1).

WHO. (2025, May 19). *Quality health services*. World Health Organization . https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services?utm_source=chatgpt.com

Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik S, Tangerang Selatan. *Journal Of Social Science Research*, *4*.

Yani, R. W. E., Ari Tri Wanodyo Handayani, Kiswaluyo, Hestieyonini Hadnyanawati, Surartono Dwiatmoko, & Elyda Akhya Afida Misrohmasari. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember. https://books.google.co.id/books?id.

Yuliandani, Y., Alfian, S. D., & Puspitasari, I. M. (2022a). Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: a literature review. *Pharmacia*, *69*(1), 227–236. https://doi.org/10.3897/pharmacia.69.e80261

Yuliandani, Y., Alfian, S. D., & Puspitasari, I. M. (2022b). Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: a literature review. *Pharmacia*, *69*(1), 227–236. https://doi.org/10.3897/pharmacia.69.e80261