

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TEHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI,
INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OBAT DAN SARANA PRASARANA
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN TAHUN 2019**

Umi Rahmawati, Yulian W.P, Mokhamad Arifin
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No.08 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
Email : umirahmawati86@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Pelayanan yang baik di suatu rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE). Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Consecutive sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi, sampai didapat sebanyak 100 sampel, kemudian hasil dianalisis dengan menggunakan analisis univariat. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien 84 responden (84%) mempunyai kepuasan puas, 13 responden (13%) mempunyai kepuasan cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas dan gambaran kepuasan pasien pada pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat sarana prasarana 82 responden (82%) puas, 10 responden (10%) cukup puas, 6 responden (6%) sangat puas dan 2 responden (2%) tidak puas dan KIE 88 responden (82%) puas, 9 responden (9%) cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas.

Kata kunci: *KIE, Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Sarana Prasarana*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan 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 sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2016). Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme

juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi.

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum dan sesudah mereka menerima jasa pelayanan (Muninjaya, 2012). Riset Monika, Chreisyne dan Paul (2015) telah membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan terkait evaluasi pelaksanaan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat di instalasi farmasi rawat jalan. Berdasarkan observasi peneliti, ada permasalahan di instalasi farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Permasalahan tersebut terkait dengan sarana prasarana yaitu untuk sarana prasarana disediakan ruang tunggu berbahan dasar besi tanpa alas untuk duduk. Dilihat dari sarana prasarana lain terdapat televisi tetapi tidak dinyalakan sehingga menurut peneliti pasien akan merasa bosan ketika menunggu namanya untuk dipanggil apalagi dengan antrian

begitu panjang. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap sarana prasarana di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Selanjutnya pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), berdasarkan observasi banyaknya pasien yang menebus obat sehingga dalam pemberian KIE mengenai obat tidak maksimal hal ini karena keterbatasan waktu sehingga tidak semua standar pelayanan disampaikan. Dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner. Pengambilan *sample* digunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan cara teknik *Purposive sampling* dimana peneliti mencari *sample* yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan.

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Sarana Prasarana Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh informasi tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi, informasi dan edukasi (kie) obat dan sarana prasarana, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.9

Distribusi Frekuensi Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Sarana Prasarana di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019.

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Cukup Puas	13	13
Puas	84	84
Sangat Puas	3	3
Total	100	100

(Data diolah, 2019)

Tabel 3.9 menunjukan bahwa sebagian besar 84 responden (84%) mempunyai kepuasan puas, 13 responden

(13%) mempunyai kepuasan cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas dalam Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Sarana Prasarana di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019.

Dalam penelitian ini, masih ada yang termasuk kepuasan cukup puas dalam pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (kie) obat dan sarana prasarana, dikarenakan masih belum pahamnya pasien tentang pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (kie) obat dan sarana prasarana yang harus lebih teliti dan jeli dalam memberikan pelayanan yang optimal dikarenakan pasien memiliki berbeda dengan pasien yang lain. Maka dari itu perlu ditingkatkan informasi yang baik untuk pasien yang ditingkatkan dengan cara pasien harus lebih kooperatif dalam pengobatan jika ada yang belum paham harus ditanyakan dan jika tidak mengerti bisa ditanyakan lebih lanjut guna menunjang pengobatan yang baik untuk pasien dan kesembuhan pada pasien.

Kepuasan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat terbentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh, setelah mereka merasakan jasa tersebut mereka

cenderung membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan (Rangkuti, 2008).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atau pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dan dirasakan dengan apa yang orang tersebut harapkan (Irene, 2009).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013).

Hasil ini sesuai dengan penelitian Aer sondari yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015 tingkat kepuasan yaitu 91,3 % maka dari itu perlunya informasi yang baik serta sarana prasarana yang mendukung sehingga dapat diketahui bagaimana kepuasan yang dialami oleh pasien.

Kemudian kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari focus group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2008).

B. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019.

1. Sarana Prasarana

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh informasi tentang sarana prasarana, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.10
Distribusi Frekuensi
Karakteristik Sarana
Prasarana

Sarana Prasarana	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	2	2.0
Cukup Puas	10	10.0
Puas	82	82.0
Sangat Puas	6	6.0
Total	100	100

(Data diolah, 2019)

Tabel 3.10 menunjukkan bahwa 82 responden (82%) puas, 10 responden (10%) cukup puas, 6 responden (6%) sangat puas dan 2 responden (2%) tidak puas.

Tabel 3.11
Distribusi Crosstabs Sarana Prasarana dengan Kepuasan Responden

Sarana Prasarana	Kepuasan							
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tidak Puas	2	2	0	0	0	0	2	2
Cukup Puas	9	9	1	1	0	0	10	10
Puas	1	1	81	81	0	0	82	82
Sangat Puas	1	1	2	2	3	3	6	6
Total	13	13	84	84	3	3	100	100

(Data diolah, 2019)

Hasil penelitian peneliti didapatkan 82 responden (82%) puas, didapatkan hasil 81 responden (81%) puas, 1 responden (1%) cukup puas. 10 responden (10%) cukup puas, didapatkan hasil 1 responden (1%) puas, 9 responden (9%) cukup puas. 6 responden (6%) sangat puas, didapatkan hasil 2 responden (2%) puas, 3 responden (3%) sangat puas, 1 responden (1%) cukup puas dan 2 responden (2%) tidak puas didapatkan kepuasan cukup puas

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kefarmasian harus memenuhi persyaratan kekuatan, keamanan, kecukupan, kenyamanan, penerangan dan kebersihan sesuai kebutuhan serta memiliki cirri dan penandaan yang jelas / spesifik. Bangunan harus memiliki sirkulasi udara yang baik, selalu dalam keadaan bersih, bebas dari

tumpukan sampah dan barang-barang yang tidak diperlukan. Penerangan yang cukup untuk dapat melaksanakan kegiatan dengan aman dan benar.

Menurut Permenkes Nomor 58 tahun 2014 penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional. Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Achmad Ainul Yaqin tahun 2017 Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr R Koesma Kabupaten Tuban didapatkan responden mengalami Puas 78,6% bahkan responden sebanyak 14,49% mengalami sangat puas. Hasil penelitian didapatkan 82 responden (82%) puas didapatkan hasil 81 responden (81%) puas, 1 responden (1%) cukup puas hal ini disebabkan sarana prasarana yaitu untuk sarana prasarana disediakan ruang tunggu berbahan dasar besi tanpa alas untuk duduk. Dilihat dari sarana prasarana lain terdapat televisi tetapi tidak dinyalakan sehingga menurut peneliti pasien akan merasa bosan ketika menunggu namanya untuk dipanggil apalagi dengan antrian begitu panjang. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas

terhadap sarana prasarana di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

2. Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh informasi tentang pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (kie) obat dan sarana prasarana, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.12
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat

KIE	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cukup Puas	9	9
Puas	88	88
Sangat Puas	3	3
Total	100	100

(Data diolah, 2019)

Tabel 3.12 menunjukan bahwa 88 responden (82%) puas, 9 responden (9%) cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas.

KIE adalah suatu proses diskusi antara apoteker dengan pasien/keluarga pasien yang dilakukan secara sistematis untuk memberikan kesempatan kepada pasien/keluarga pasien mengeksplorasi diri dan membantu meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran sehingga pasien/keluarga pasien memperoleh keyakinan akan kemampuannya dalam penggunaan obat yang benar termasuk swamedikasi.

Tujuan umum KIE adalah meningkatkan keberhasilan terapi, memaksimalkan efek terapi, meminimalkan risiko efek samping, meningkatkan *cost effectiveness* dan menghormati pilihan pasien dalam menjalankan terapi.

Tabel 3.13
Distribusi Crosstabs KIE dengan Kepuasan Responden

Sarana Prasarana	Kepuasan							
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Cukup Puas	9	9	0	0	0	0	9	9
Puas	4	4	84	84	0	0	88	88
Sangat Puas	0	0	0	0	3	3	3	3
Total	13	13	84	84	3	3	100	100

(Data diolah, 2019)

Hasil penelitian peneliti didapatkan menunjukan bahwa 88 responden (88%) puas didapatkan hasil 84 responden (84%) puas, 4 responden (4%) cukup puas, 9 responden (9%) cukup puas didapatkan kepuasan cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas didapatkan kepuasan sangat puas.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Achmad Ainul Yaqin tahun 2017 Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr R Koesma Kabupaten Tuban didapatkan responden mengalami Puas 73,13% bahkan responden sebanyak 12,43% mengalami sangat puas. Hasil ini juga menyatakan bahwa 88 responden (88%) puas didapatkan hasil 84 responden (84%) puas,

4 responden (4%) cukup puas. Responden dikatakan puas dapat diartikan dengan respon meningkatkan hubungan kepercayaan antara apoteker dan pasien, menunjukkan perhatian serta kepedulian terhadap pasien, membantu pasien untuk mengatur dan terbiasa dengan obat, membantu pasien untuk mengatur dan menyesuaikan penggunaan obat dengan penyakitnya, meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan mencegah atau meminimalkan masalah terkait obat, meningkatkan kemampuan pasien memecahkan masalahnya dalam hal terapi, mengerti permasalahan dalam pengambilan keputusan, membimbing dan mendidik pasien dalam penggunaan obat sehingga dapat mencapai tujuan pengobatan dan meningkatkan mutu pengobatan pasien.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kepuasan pasien pada sarana prasarana di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan didapatkan hasil hasil penelitian peneliti didapatkan 82 responden (82%) puas didapatkan hasil 81 responden (81%) puas, 1 responden (1%) cukup puas, 10 responden (10%) cukup puas didapatkan hasil 1 responden (1%) puas, 9 responden (9%) cukup puas, 6 responden (6%) sangat puas didapatkan hasil 2

responden (2%) puas, 3 responden (3%) sangat puas, 1 responden (1%) cukup puas dan 2 responden (2%) tidak puas didapatkan kepuasan cukup puas.

2. Kepuasan pasien pada pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Didapatkan hasil penelitian peneliti didapatkan menunjukkan bahwa 88 responden (88%) puas didapatkan hasil 84 responden (84%) puas, 4 responden (4%) cukup puas, 9 responden (9%) cukup puas didapatkan kepuasan cukup puas dan 3 responden (3%) sangat puas didapatkan kepuasan sangat puas.

Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengkaji indikator mutu lain yang dapat menunjang pelayanan yang lebih baik untuk rumah sakit sehingga dapat penelitian selanjutnya lebih menggambarkan tentang kepuasan dalam pelayanan kepada pasien.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lebih dalam tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Sarana Prasarana

bagaimana respon pasien yang menerima pelayanan apakah sudah baik.

3. Untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan lebih fokus pada jenis edukasi yang lebih banyak dipakai dan efektif untuk pasien Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Sarana Prasarana.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada universitas muhammadiyah peakajangan pekalongan, BAPPEDA, RSUD Bendan dan rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Daftar Pustaka

- Bagus. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, UNDIP FKM, Semarang.
- Cristianty, Pareraway D et al. 2016. Jurnal Ilmiah Farmasi Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP PROF. Dr. R. D. Kandou Manado. UNSRAT Vol. 5 No. 4. Manado.
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, Tentang *Rumah Sakit*. Jakarta.
- . 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 58 tahun 2014, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*
- . 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- Irene, D.S. 2009. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kurniati. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Makassar:
- Universitas Hasanuddin, 2013. Didalam Sukanto, Herlinda. 2017. SKRIPSI “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sidorohusodo Kota Makassar”: UIN Alauddin Makassar.
- Mashuda, Ali. 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang*

- Baik (CPFB)/Good Pharmacy Practice (GPP). PT. Kimia Farma
- Monika, K.; Chreisy, K. F.; Mandagi; Paul. A.T dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi- UNSRAT*. Volume 4, No. 4.
- Muninjaya, 2012. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti F, 2008, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLNJP*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sani, Fathur. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta : Dee Publisher.
- Siregar, Charles J.P. 2015. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Wahidin Sidorohusodo Kota Makassar*. SKRIPSI. UIN Alauddin Makassar.
- Tlapana, T.P. 2009. Store Layout and its impact on consumer purchasing Behaviour at convenience stores in kwa mashu [Desertasi]. Durban University of Technology.
- Trimurthy, IGA. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. [Tesis]. Semarang : Universitas Diponegoro. Didalam Yaqin, Achmad Ainul, A.2017. *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban*. SKRIPSI.Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat, 2009. Didalam Sukanto, Herlinda. 2017. *SKRIPSI Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Wahidin Sidorohusodo Kota*

makassar: UIN Alauddin
Makassar.

Yuniar, Yuyun. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016. Didalam Sukanto, Herlinda. 2017. SKRIPSI Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sidorohusodo Kota makassar: UIN Alauddin Makassar.

Yaqin, Achmad Ainul. 2017. *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban*. SKRIPSI. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Tutik, Titik Triwulan. Shinta Febriana. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta. Prestasi Pustakaraya

Zebua, Manahati. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta. Deepublish