

Pengaruh Kualitas Standar Pelayanan Minimum Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pemberian Informasi Obat Kepada Pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Hira Astuti Rambe¹, Fatma Siti Fatimah², Eliza Dwinta^{1*}

¹Program Studi Sarjana Farmasi, Universitas Alma Ata, Yogyakarta

²Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas Alma Ata, Yogyakarta

*Email: elizadwinta@almaata.ac.id

Abstrak

Puskesmas sebagai sarana pusat kesehatan masyarakat yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan, perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sebab kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien. Semua itu bisa tercapai jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak instansi berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul, serta untuk mengetahui kepuasan dan kepercayaan pasien akan layanan kefarmasian di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, responden yang diambil sebanyak 110 responden dari Puskesmas Sewon 1 Bantul. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis uji korelasi *Spearman rho*. Hasil Penelitian yang diperoleh ialah 77.3% pasien merasa puas akan kualitas pelayanan yang diperolehnya dan sebanyak 11.8% pasien yang menaruh kepercayaannya terhadap kualitas layanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Kesimpulan Terdapat korelasi yang sangat lemah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *spearman rho* diperoleh koefisien (r^2) 0.184 dan korelasi yang moderat atau sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan hal ini dilihat dari nilai uji *spearman rho* diperoleh koefisien (r) 0.634

Kata Kunci: Kepuasan; Kepercayaan; Kualitas Pelayanan; Standar Pelayanan Minimum

Influence of Quality Service Standards Minimum for Satisfaction and Trust in Providing Drug Information to Patients at Puskesmas Sewon 1 Bantul

Abstract

Puskesmas is public health center that provides various health services, need to pay attention to the quality of service provided because service quality can affect patient satisfaction and trust. All of these can be achieved if the service and facilities provided by the agency are of high quality. Objective determine the influence of service quality in Puskesmas Sewon 1 Bantul, as well as to find out patient satisfaction and trust in pharmaceutical services at the Sewon 1 Bantul Health Center. Methods This research was quantitative descriptive with a purposive sampling technique, respondents took many as 110 from the Sewon 1 Bantul Health Center. Data collection using questionnaires. Data analysis uses Spearman rho correlation test analysis. Research Results 77.3% of patients are satisfied with the quality of service they get and as many as 11.8% of patients trust the quality of service at the Sewon 1 Bantul Health Center. Conclusion There was a very weak correlation between the quality of service and patient satisfaction, evidenced by using the spearman rho test obtained coefficient (r) 0.184, and a moderate or moderate correlation between service quality to trust seen from the value of the spearman rho test obtained coefficient (r) 0.634.

Keywords: satisfaction; trust; quality of service; minimum service standards

PENDAHULUAN

Layanan farmasi saat ini telah berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berdasarkan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi awalnya berfokus pada manajemen pengobatan telah berkembang menjadi sesuatu yang jauh lebih baik. Kualitas pelayanan yang diberikan di puskesmas merupakan contoh pelayanan farmakologi yang berkaitan dengan model pemberian pelayanan *pharmaceutical care* (1).

Salah satu pelayanan publik yang paling banyak ditemui ialah pelayanan kefarmasian di puskesmas (2). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Persyaratan) Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Sejalan dengan kemajuan farmasi, telah terjadi pergeseran fokus layanan pelanggan farmasi ini tidak lagi hanya mengacu pada pemberian obat tetapi lebih luas lagi, pada penyebaran informasi tentang obat-obatan tersebut juga. Keberhasilan pengobatan dapat sangat ditingkatkan dengan penggunaan informasi yang akurat dan lengkap. Informasi yang tidak dikomunikasikan dengan benar menempatkan tanggung jawab pada apoteker atau petugas layanan pengiriman obat (3).

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal di puskesmas yang mencangkup waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit, "tidak terjadi kesalahan pemberian obat 100%", "kepuasan pelanggan 80%", dan "penulisan resep 100% atau lebih dari waktu ke waktu" (4).

Kepuasan pasien diukur sebagai reaksi konsumen terhadap ketidaksesuaian antara kebutuhan dasar mereka dan kinerja layanan yang mereka terima setelah digunakan (5). Karena pelanggan yang puas lebih cenderung merekomendasikan bisnis kepada teman dan keluarga mereka, memberikan layanan yang melebihi harapan mereka akan membuat pelanggan baru mendengarnya dari mulut ke mulut (6). Banyak pasien ingin diberitahu secara rinci tentang pengobatan, dan untuk memfasilitasi ini disediakan informasi tertulis untuk meningkatkan jumlah pasien (7) including anaesthetic drugs that are licensed solely for physician administration. The

effect of this information on patients' satisfaction and anxiety has not been investigated previously. Methods. Eighty-five patients were allocated randomly to receive a standard information leaflet about anaesthesia (Group 1).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuyun 2016 menyatakan bahwa *responsiveness, reability, assurance, empathy, dan tangible* dapat mempengaruhi kepuasan dan diperoleh hasil kepuasan pasien tertinggi ialah keramahan (*empathy*) dan yang terendah jaminan (*assurance*) serta jenis pekerjaan pasien juga mempengaruhi kepuasan pasien (6). Wahyu Kuntoro 2017 mengatakan 84% pasien puas terhadap pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan (TPP) dan jaminan (*assurance*) perlu ditingkatkan (8). Penelitian Zahrotun Nisa 2021 yang mengatakan juga bahwa pelayanan yang diberikan oleh pekerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (9). Hasil survey kepuasan di Puskesmas Sewon 1 Bantul sebelumnya diperoleh nilai indeks kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas Sewon 1 75, 30. Dengan melihat interpretasi nilai pada tabel nilai persepsi, interval indeks kepuasan masyarakat (IKM), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan maka kinerja pelayanan Puskesmas Sewon I adalah baik dengan mutu pelayanan B.

Kepercayaan pasien berhubungan erat dengan kepuasan pasien dikarenakan dengan adanya kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan pasien maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya (10). Membangun kepercayaan dengan pasien merupakan faktor penting untuk menciptakan loyalitas pasien (9).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian payung, dengan deskriptif kuantitatif yang dilakukan di Puskesmas Sewon 1 Bantul, Yogyakarta. Populasi penelitian ini ialah seluruh pasien yang datang ke Puskesmas Sewon 1 Bantul dengan kriteria pasien yang datang lebih dari satu kali dan menerima pelayanan pemberian informasi obat. Sampel

diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kemudian penentuan besar sampel diukur menggunakan rumus slovin dengan jumlah total sampel 110 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner untuk mengetahui kepuasan dan kepercayaan pasien akan kualitas layanan yang diperolehnya. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mengetahui karakteristik usia dan jenis kelamin serta uji bivariat untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Karakteristik	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	35	31,8
Perempuan	75	68,2
Usia		
17 – 25 tahun	17	15,5
26 – 35 tahun	21	19,1
36 – 45 tahun	19	17,3
46 – 55 tahun	31	28,2
56 – 65 tahun	22	20,0

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat lebih banyak responden perempuan dengan persentase 68,2% dari pada responden laki-laki dengan persentase 31,8% dan usia responden dengan persentase terendah diperoleh pada rentang usia 17 – 25 tahun yaitu 15.5%, pada rentang usia 26-35 tahun diperoleh persentase sebesar 19.1%, pada rentang usia 36-45 tahun diperoleh persentase 17.3%, dan persentase tertinggi diperoleh pada rentang usia 46-55 tahun dengan jumlah 28.2% , serta pada rentang usia 56 – 65 tahun diperoleh nilai persentase sebesar 20.0%.

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul (n=110)

Kualitas Pelayanan	f	%
Baik	15	13,6
Cukup baik	22	20,0
Kurang baik	73	66,4

Tabel 2 menunjukkan responden yang merasa kualitas pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul baik sebanyak 15 responden dengan persentase (13.6 %), cukup baik ada 22 responden dengan persentase (20%) dan kurang baik sebanyak 73 responden dengan persentase 66.4%.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Responden Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Kepuasan	f	%
Puas	85	77,3
Tidak Puas	25	22,7

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang merasa puas atas Kualitas Pelayanan yang diterimanya sebanyak 85 responden dengan persentase 77.3% dan yang merasa tidak puas sebanyak 29 responden dengan persentase 22.7%.

Tabel 4. Distribusi Kepercayaan Responden Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Kepercayaan	f	%
Percaya	13	11,8
Ragu-ragu	32	29,1
Kurang percaya	65	59,1

Tabel 4 menunjukkan responden yang percaya akan kualitas layanan yang diterimanya sebanyak 13 responden dengan persentase 11.8%, ragu-ragu sebanyak 32 responden dengan persentase 29.1% dan kurang percaya sebanyak 65 responden dengan persentase 59.1%.

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan			<i>r</i> (rho)	<i>p-value</i>
	Puas (%)	Tidak puas (%)	Total (%)		
Baik	15 (13,6)	0 (0)	15 (13,6)	0,184	0,054
Cukup baik	17 (15,4)	5 (4,5)	22 (20)		
Kurang baik	53 (48,1)	20 (18,1)	73 (66,3)		
Total	85 (77,2)	25 (22,7)	110 (100)		

Berdasarkan tabel 5 hasil uji statistik menggunakan *spearman rho* dengan nilai sig 0.054 yang mana lebih besar dari yang ditetapkan >0.05 maka Ho1 diterima. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Jika dilihat dari dari derajat kemaknaan uji *spearman rho*,

hasil diatas menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pada koefisien (r) telah didapatkan 0.184 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki korelasi yang sangat lemah.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepercayaan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepercayaan			Total	<i>r</i> (rho)	<i>p-value</i>
	Percaya (%)	Ragu-ragu (%)	Kurang percaya (%)			
Percaya	10 (9,0)	5 (4,5)	0 (0)	15 (13,6)	0,63	0,000
Ragu-ragu	2 (1,8)	12 (10,9)	8 (7,2)	22 (20)		
Kurang percaya	1 (0,9)	15 (13,6)	57 (51,8)	73 (66,3)		
Total	13 (11,8)	32 (29)	65 (59)	110 (100)		

Berdasarkan Tabel 6 uji statistik *spearman rho* diperoleh nilai sig 0.000 lebih kecil dari yang ditetapkan < 0.05 maka Ha2 diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Jika dilihat dari derajat kemaknaan uji *spearman rho*, hasil diatas menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. Pada koefisien r diperoleh nilai 0.634 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan memiliki korelasi ditingkat moderat atau sedang.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pemaparan Tabel 1 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden menunjukkan bahwa 75 responden cenderung lebih banyak perempuan dengan persentase 68,2% dari pada laki-laki 35 responden dengan persentase 31,8%. Hal ini dapat disebabkan karena perempuan lebih banyak memiliki waktu luang dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki

yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala rumah tangga, juga dapat dilihat karena perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan (Puskesmas) (11).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh sinton 2021 terkait hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden laki-laki dikarenakan angka kesakitan lebih sering terjadi pada jenis kelamin perempuan.

Usia responden menunjukkan bahwa persentase tertinggi diperoleh pada rentang usia 46-55 tahun, hal ini dikarenakan rentang usia tersebut masuk golongan masa lansia awal yang mana masa peralihan menjadi tua yang diikuti dengan penurunan fungsi organ dan jumlah hormon pada tubuh (12).

Sehingga banyak responden yang berkunjung ke puskesmas dan layanan kesehatan lainnya. Persentase terendah diperoleh pada rentang usia 17-25 yaitu 15.5%.

Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu bentuk dari sikap dan berhubungan tetapi tidak sama dengan kepuasan, kualitas pelayanan ialah memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dimana kualitas pelayanan dijadikan suatu yang mengharuskan untuk dilakukan suatu instansi supaya mampu mendapatkan kepercayaan konsumen dan dapat bertahan untuk selalu mengunjunginya (13).

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Berdasarkan tabel kualitas pelayanan yang diperoleh pada penelitian ini sebagaimana yang tertera ditabel 2 responden yang mengatakan kualitas pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul baik ada 15 responden, cukup baik sebanyak 22 responden dan kurang baik sebanyak 73 responden dengan persentase 66.4%, dimana hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pasien, motivasi kerja petugas yang tinggi juga dapat menunjukkan kinerja yang baik yaitu memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan, serta perlengkapan dan fasilitas yang disediakan mumpuni dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pasien (13).

Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah dibandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, kepuasan pasien juga merupakan keadaan dimana pasien merasa surprise atas harapannya, artinya kepuasan atau ketidakpuasan adalah interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah menggunakan pelayanan atau jasa yang diberikan (14). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Ahmad 2019 yang menyatakan bahwa pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan bila mereka melihat dari berbagai aspek yaitu: ketanggapan apoteker, waktu

tunggu yang singkat, perhatian pribadi kepada pasien, staf yang menyenangkan serta ruang tunggu yang nyaman.

Hasil penelitian dilihat berdasarkan tabel 3 responden yang merasa puas akan layanan yang diterima ada 85 responden dengan persentase 77.3% sedangkan responden yang merasa tidak puas akan layanan yang diperolehnya ada 25 responden dengan persentase 22.7%, yang mana jika dilihat dari standar pelayanan minimum dikatakan puas jika diperoleh nilai puas 80%, maka hasil yang diperoleh ini belum memenuhi standar pelayanan minimum. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa yang diberikan dapat memberi pelayanan yang cepat, dan nyaman, serta harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan semakin mahal harga perawatan kesehatan yang diinginkan maka menghasilkan harapan pasien yang lebih tinggi, dan kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh biaya yang dikeluarkan, pelanggan lebih puas dengan layanan ketika mereka tidak perlu menghabiskan banyak biaya dan waktu untuk mendapatkannya (15).

Kepercayaan

Kepercayaan ialah suatu kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak lain. Dengan kata lain kepercayaan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab (16).

Dilihat dari tabel 4 responden yang menaruh kepercayaan nya akan layanan yang diterimanya ada 13 responden dengan persentase 11.8 %, ragu-ragu sebanyak 32 responden dengan persentase 29.1 % sedangkan responden yang kurang percaya ada 65 responden dengan persentase 59.1%, hal ini bisa disebabkan oleh belum tercapainya penyediaan layanan yang tepat, menyenangkan, dan bebas kesalahan, serta mengikuti prosedur yang telah diinginkan.

Pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum terhadap kepuasan

Hasil analisis data statistik yang telah dilakukan

secara keseluruhan dari pengolahan data statistik berdasarkan uji *spearman rho* diperoleh nilai korelasi (r) = 0.184 yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Puskesmas Sewon 1 Bantul memiliki korelasi yang sangat lemah. Kepuasan pasien merupakan karakteristik pelanggan yang merasa surprise atas harapannya. Ketika keinginan, harapan dan kebutuhan seorang pasien terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien tersebut. Pelayanan dapat dinilai memuaskan jika pelayanan yang diterima oleh pasien dapat memenuhi ekspektasi dan harapan terhadap layanan yang dilakukannya terpenuhi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kurang efektif, sehingga pasien yang menggunakan fasilitas dan secara langsung ikut merasakan pelayanan di Puskesmas Sewon 1 merasa kurang nyaman dan tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Harapan pasien yang diatas rata – rata jika dibandingkan dengan kenyataan pelayanan yang diterima, pasien belum merasa puas. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Lola Eka Dianita mengatakan juga bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan diperoleh nilai sig $0.000 < 0.05$.

Pengaruh Kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum terhadap kepercayaan

Kepercayaan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil analisis data statistik yang telah dilakukan secara keseluruhan dari pengolahan data SPSS 22 menggunakan uji *spearman rho* diperoleh nilai koefisien (r) = 0.634 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien memiliki korelasi yang moderat atau sedang. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Sewon 1 belum dapat memberikan pelayanan yang tepat, efektif dan nyaman, sehingga menimbulkan rasa kurang percaya pasien untuk datang kembali sebab fasilitas dan kualitas pelayanan yang diperoleh nya kurang mumpuni (17).

Kepercayaan pasien berhubungan erat dengan kepuasan pasien dikarenakan dengan adanya

kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan pasien maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya (18).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis data statistik menggunakan uji *spearman rho* menunjukkan bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya ni rho 0.184 yang artinya memiliki korelasi yang sangat lemah dan analisis data statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan menunjukkan ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien, dibuktikan dengan menggunakan uji *spearman rho* dengan nilai 0.634 artinya memiliki korelasi yang moderat atau sedang. Saran yang dapat disampaikan ialah pihak puskesmas lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mayefis D, Halim A, Rahim R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang). J Ilmu Kefarmasian Indones. 2015;13(2):201–4.
2. Mulyani Rizka, Fatimah Siti Fatimah, Sarwadhmana Jaka. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. J Kesehat Masy Indones [Internet]. 2022 [cited 2023 Jul 5];17. Available from: <https://doi.org/10.26714/jkmi.17.2.2022.66-72>
3. Ekadipta E, Sadikin M, Yusuf MR. Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones. 2019;16(2):244.
4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Vol. 1, Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science

- (HERCLIPS). Jakarta; 2008.
5. Rimba Putri IR. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indones J Hosp Adm* [Internet]. 2019;1(2):63. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
 6. yuyun yuniar RSH. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. Kepuasan Pasien Peserta Progr Jaminan Kesehat Nas terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apot. 2020;10(2):79–86.
 7. Oldman M, Moore D, Collins S. Drug patient information leaflets in anaesthesia: Effect on anxiety and patient satisfaction. *Br J Anaesth*. 2004;92(6):854–8.
 8. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *J Kesehat vokasional*. 2017;2(1):140–8.
 9. Nisa' Z, Sugihantoro H, Syahrir A, Wijaya D. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J Islam Pharm*. 2021;6(1):52–65.
 10. Mollaoğlu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. *J Clin Nurs*. 2016;25(19–20):2778–85.
 11. Ramli M. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION J Soc Cult* [Internet]. 2022;2(2). Available from: <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>
 12. Sze WT, Pudney R, Wei L. Inpatients' satisfaction towards information received about medicines. *Eur J Hosp Pharm*. 2020;27(5):280–5.
 13. Rahmatullah MR. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. *Ombudsman*. 2019;1.
 14. Maryono, Putri IRR, Inayati A. Hubungan Pemberian Informasi Obat Pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indones J Hosp Adm*. 2020;3(1).
 15. Lintresa L, Silalahi E, Purba S. Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *J Manaj dan Bisnis* [Internet]. 2021;21(1):113–27. Available from: <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
 16. Suhermin, Hermawati A. Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien. *Equilib J Ilm Ekon* [Internet]. 2021;10(1):51–9. Available from: <http://dx.doi.org/10.35906/je001.v10i1.662>
 17. Druică E, Ianole-Călin R, Băicuș C, Dinescu R. Determinants of satisfaction with services, and trust in the information received in community pharmacies: A comparative analysis to foster pharmaceutical care adoption. *Healthc* [Internet]. 2021;9(5). Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare9050562>
 18. Sertan A, Çek K, Öñiz A, Özgören M. The Influence of Medicine Approaches on Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Healthc*. 2023;11(9).