

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya

Gina Septiani Agustien^{*1}, Eddy Suhardiana², Fahmi Sidik³

^{1,2,3} Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Perjuangan Tasikmalaya
; Jl. Peta No.177, Kahuripan, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, telp/fax (0265) 326058

e-mail co Author: ^{*1}ginaagustien@gmail.com

ABSTRAK

Instansi pelayanan kefarmasian yang berkualitas dilihat salah satunya dari tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien jangka pendek dengan pemberian obat di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya. Metode yang digunakan bersifat deskriptif non-eksperimental dengan pengujian kebetulan, berbagai informasi menggunakan survei. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Bungursari Tasikmalaya pada semua aspek dengan tingkat dimana aspek penampilan (Tangible) memiliki tingkat kepuasan dengan tingkat 79,81% (puas), komponen empati (Empaty) memiliki tingkat kepuasan dengan tingkat 79,63% (puas), unsur tingkat kepuasan keandalan (Reliability) memiliki tingkat kepuasan 79,44% (puas), komponen daya tanggap (Responsiveness) memiliki tingkat kepuasan dengan tingkat 77,98% (puas) dan unsur kepastian (Assurance) memiliki tingkat kepuasan pasien yang khas dengan tingkat 81,46% (sangat puas).

Kata Kunci : *Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian klinis, Puskesmas Bungursari*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab kepada pasien suatu sediaan farmasi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang pasti dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian merupakan tuntutan petugas farmasi masyarakat yang memerlukan perluasan dari paradigma lama berorientasi produk (*drug oriented*) ke paradigma baru berorientasi pasien yang disebut filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Tahir & Asis, 2022).

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan atau penyimpanan resep (Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro, 2017). Pelayanan resep merupakan salah satu aspek pelayanan farmasi klinik yang meliputi penerimaan resep, pemeriksaan administrasi resep, kesesuaian kefarmasian, pertimbangan klinis, peracikan dan pengemasan obat serta penyerahan obat kepada pasien. Proses pelayanan resep harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik (Laeliyah & Subekti, 2017).

Kepuasan menurut Kotler dalam (Noviana, 2017) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo dikutip (Juwita, 2019) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ialah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes, 2019). Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya berlokasi di Jl. Bungursari, Kelurahan Bungursari, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya. Puskesmas Bungursari merupakan salah unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Tasikmalaya. Sifat penyelenggaraan kesejahteraan yang berkaitan dengan pemenuhan pasien dapat mempengaruhi kesejahteraan dan bantuan pemerintah daerah setempat, mengingat pasien yang terpenuhi akan mengikuti pengobatan dan perlu datang berobat (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien mempengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2017).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berupa observasi, puskesmas Bungursari menjadi salah satu puskesmas di Kota Tasikmalaya yang memiliki kunjungan pasien rawat jalan rata-rata 50-70 pasien sehingga pelayanan resep di ruang obat semakin padat dari semua poli yang ada di puskesmas Bungursari. Beberapa kendala yang dihadapi pasien atas pelayanan farmasi di Puskesmas Bungursari ialah masih adanya pasien yang mengeluhkan terhadap kurang akses ke lokasi Bungursari yang tidak dijangkau oleh angkutan umum.

Penelitian ini mengamati pelayanan farmasi klinik yang diberikan oleh apoteker dan atau tenaga teknis farmasi meliputi pengkajian resep, pelayanan informasi obat, konseling, pemantauan efek samping obat, pemantauan terapi obat, dan evaluasi penggunaan obat serta mengukur kepuasan pasien melalui dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, dan empati (Aryani et al., 2015).

Melalui penelitian ini, tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan UPTD Puskesmas Bungursari Tasikmalaya ditinjau dari lima aspek (*Service Quality*) yang terdiri atas penampilan (*Tangibles*), empati (*Emphaty*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*assurance*)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* yang menggunakan metode kuantitatif dengan desain *observasional* SERVQUAL bersifat deskriptif. Informasi yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, yaitu informasi dapat diperoleh melalui hasil kuesioner survei dari responden. Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas, karena kuisisioner yang digunakan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pernah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh Rohmah Pada Penelitiannya di Tahun 2019 (Rohmah, 2019).

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada konsumen dalam bentuk Skala Likert 5, . Tanggapan pada setiap kuesioner skala Likert berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif dan menggunakan istilah seperti "cukup puas", "sangat puas", "puas", dan "tidak puas". Pengisian kuesioner di isi dengan centang (checklist) (Pranatawijaya, 2019).

Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya. Pengambilan data penelitian rencananya akan dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2022. Dalam proses pengumpulan data melibatkan 89 orang sebagai responden, yang memiliki batas waktu ± 20 menit bagi responden untuk menyelesaikannya. Kriteria Inklusi yang masuk merupakan pasien maupun keluarga pasien rawat jalan yang berumur 17 sampai 60 tahun alasannya karena pasien dengan usia 17 tahun keatas merupakan pasien yang telah memasuki usia dewasa menurut WHO, Pasien bisa membaca, menulis, dan berkomunikasi dengan baik dan pasien berkenan mengisi kuisisioner yang sudah disediakan (Sugiyono, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Dimensi Penampilan (*Tangible*).

Dimensi penampilan (*Tangible*) berkaitan Daya tarik nyata dari bangunan, alat, dan bahan yang digunakan di Puskesmas, serta penampilan pribadi petugas, semuanya merupakan aspek dimensi penampilan (*Tangible*). Jika interior dan eksterior ruangan ditata dengan baik dan kondisi nyaman, kebersihan dan kerapian petugas, bersih, dan rapi, maka Puskesmas memiliki bukti fisik yang baik.

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi penampilan (*Tangible*)

No.	Pertanyaan	Jawaban (n=89)					% Skor
		TP	KP	CP	P	SP	
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam	0	0	8	69	12	80,90
2.	Penampilan apoteker menggunakan tanda pengenal (<i>ID Card</i> atau Jas)	0	0	18	60	11	78,43
3.	Tempat penyerahan obat nyaman untuk melakukan pemberian informasi	0	0	10	69	10	80,00

4. Ruang tunggu bersih, nyaman dan rapi	0	0	20	58	11	77,98
5. Kartu antrian di peroleh dengan mudah dan jelas	0	0	8	71	10	80,45
6. Papan nama pelayanan rawat jalan dapat dilihat dengan mudah	0	0	8	68	13	81,12
Rata-Rata						79,81

Ket: SP (Sangat Puas), CP (Cukup Puas), P (Puas), KP (Kurang Puas), TP (Tidak Puas)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa dimensi ini merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hasil penelitian yang di dapatkan dari dimensi ini menunjukan skor tertinggi ada pada skor 81,12 yaitu pada indikator papan nama pelayanan rawat jalan dapat mudah di lihat. Hal ini dibuktikan pada saat penelitian yang jelas dapat memudahkan setiap pasien yang berobat ke puskesmas bungursari untuk menerima resep maupun informasi obat yang dilakukan oleh apoteker.

Pada skor terendah adalah 77,98% ditunjukkan pada indikator pertanyaan Ruang tunggu bersih, nyaman dan rapi, hal ini terjadi karena pada saat penelitian melakukan observasi di Puskesmas Bungursari dengan banyaknya pasien yang datang terkadang kurang mempunyai kesadaran untuk membuang sampah, kotoran yang menempel pada sandal atau sepatu dan menjaga kebersihan lingkungan puskesmas sehingga menjadikan pelayanan yang dilakukan berjalan kurang baik dan efektif sehingga memerlukan perbaikan atau peningkatan mutu pelayanan. Rata-rata skor yang di peroleh pada dimensi *tangible* ini sebesar 79,81% termasuk kriteria puas.

2. Indikator Dimensi Empati (*Empaty*)

Komponen empati (*Empaty*) berusaha memastikan tingkat kepuasan pasien sehubungan dengan kemampuan petugas untuk membentuk ikatan dengan pasien, menunjukkan kasih sayang, dan memperhatikan kebutuhan mereka.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati (*Empaty*)

No	Pertanyaan	Jawaban (n=89)					% Skor
		TP	KP	CP	P	SP	
1.	Petugas Farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien	0	0	6	78	5	79,78
2.	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberi solusi	0	0	18	62	9	77,98
3.	Petugas farmasi mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau. keluarga pasien	0	0	16	67	6	77,55
4.	Petugas farmasi memberikan	0	0	15	67	7	78,20

perhatian yang baik kepada pasien						
5. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	0	0	7	72	10	80,67
6. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	0	0	9	58	22	82,92
7. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	0	0	19	56	14	80,22
8. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	0	0	12	67	10	79,55
Rata-Rata						79,63

Hasil penelitian yang di dapatkan dari dimensi ini menunjukkan skor tertinggi ada pada skor 82,92% yaitu pada indikator Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik. Hal ini dibuktikan pada saat penelitian dimana petugas farmasi berusaha menunjukkan sikap ramah dan memberikan informasi yang bermanfaat serta bertanggungjawab atas perawatan kesehatan mereka. Dari hasil kepuasan pasien berdasarkan 8 indikator *emphaty* didapatkan skor nilai dengan rata-rata 79,63% dengan kategori puas. Pada skor terendah adalah 77,55% ditunjukkan pada indikator pertanyaan Petugas farmasi sabar mendengarkan pertanyaan pasien dan keluhan atau keluarga pasien. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah petugas farmasi di instalasi Puskesmas Bungursari hanya terdiri dari dua orang yaitu satu tenaga teknis kefarmasian dan satu apoteker, akibat keterbatasan petugas sehingga kurangnya maksimal dalam memberikan informasi kepada pasien.

3. Indikator Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan (*Reliability*) kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, andal, dan memahami pasien sesuai prosedur yang dijanjikan. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan terkait obat yang sangat penting, sehingga dapat memberikan pelayanan memadai dan informasi valid tentang penggunaan obat. Apoteker harus mengelola obat agar terhindar dari kekosongan. Apoteker mempunyai tugas serta tanggung jawab dalam penerimaan obat, penyimpanan obat, sampai penyerahan obat kepada pasien. Hasil kepuasan pasien berdasarkan 8 indikator reliabilitas menghasilkan skor 79,44% dalam kategori puas.

Berdasarkan nilai tertinggi di peroleh dengan nilai skor tertinggi 83,37% ketika ditanya tentang proses mendapatkan obat di apotek. Hal ini disebabkan karena keteraturan pemberian obat, perhatian apoteker dan tanda informasi yang jelas. Harus hati-hati dalam meminum obat agar pasien dan tahu harus kemana obat resep harus di serahkan dan dimana pengambilan obat. Skor minimum adalah 74,61%, dengan pertanyaan tentang apoteker yang menjelaskan efek samping obat. Hal ini dikarenakan faktor pasien yang setiap harinya begitu banyak datang ke apotek sehingga apoteker tidak sempat memberikan pelayanan informasi obat yang lengkap kepada pasien. Keandalan itu sendiri merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara tepat pada pasien. Penjelasan secara baik tentang obat yang diberikan oleh

apoteker kepada pasien dapat membantu pasien memahami aturan pemakaian obat dan efek samping obat.

4. Indikator Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) Menjadi responsif berarti siap membantu pelanggan dan menawarkan layanan tepat waktu. Dimensi ini menekankan perhatian terhadap detail dan responsif terhadap permintaan, pertanyaan, keluhan, dan kesulitan pelanggan. Dimensi *responsiveness* ini mengacu pada pelanggan dan seberapa cepat mereka merespon masalah yang muncul.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi DayaTanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Jawaban (n=89)					% Skor
		TP	KP	CP	P	SP	
1.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	0	1	29	50	9	75,06
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0	0	27	58	12	76,63
3.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan	0	1	17	58	13	78,65
4.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	0	0	16	61	12	79,10
5.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	0	0	16	64	9	78,43
6.	Petugas farmasi mampu memberikan tanggapan atas keluhan pasien	0	0	16	62	11	78,88
7.	Pelayanan yang diberikan petugas Farmasi cepat (<30 menit untuk obat jadi dan <60 menit untuk obat racikan)	0	1	23	56	9	76,40
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat tidak membingungkan dan mudah dipahami	0	0	17	52	20	80,67
Rata-Rata							77,98

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kemampuan apoteker untuk menanggapi keluhan dan kekhawatiran pasien dan siap untuk memberikan terapi segera dikenal sebagai dimensi daya tanggap. Apoteker perlu menerima kekhawatiran dan keluhan pasien tentang obat-obatan, dan mereka harus dapat menjelaskan kekhawatiran dan keluhan pasien tentang obat-obatan dengan jelas (Toreh et al., 2020). Dari hasil kepuasan pasien berdasarkan 8 indikator *responsiveness* didapatkan skor nilai dengan rata-rata 77,98% dengan kategori puas.

Berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya pada kategori puas skor tertinggi pada pertanyaan mengenai komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik sebanyak 64 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi mudah dipahami dengan jawaban sebanyak 80,67%. Adapun untuk nilai terendah dengan nilai 75,06% pertanyaan obat diberikan dengan tepat waktu oleh petugas farmasi. Dalam hal manajemen mutu, lamanya waktu pasien harus menunggu untuk menerima perhatian medis adalah salah satu faktor yang paling penting (Bustani, dkk 2015).

5. Indikator Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*Assurance*) Untuk membangun kepercayaan terhadap pelayanan yang telah ditawarkan, komponen *assurance* mengacu pada pemahaman tentang barang farmasi, menciptakan rasa aman dan risiko atau bahaya. Pasien harus merasa nyaman dan percaya diri dengan kemampuan apoteker untuk memberikan pengobatan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keyakinan responden terhadap pelayanan kefarmasian adalah 81,46% dan berada dalam kriteria sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kepastian (*Assurance*) menunjukkan hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Bungursari Tasikmalaya, pada kategori skor tertinggi, pasien percaya akan kebenaran obat. ia terima dengan nilai 83,60%. Apoteker memastikan pasien mendapatkan terapi obat yang efektif sehingga banyak pasien yang puas dan kembali berobat ke Puskesmas Bungursari Tasikmalaya.

Hasil investigasi ini mendapat rating terendah (75,06%). Kekhawatiran menyangkut ketersediaan jaminan dalam hal layanan informasi obat membuat kesalahan. Jika masalah seperti itu ditemukan masalah dimana apoteker wajib mereview resep sesuai dengan standar regulasi, farmakologi, dan klinis.

KESIMPULAN

Tingkatan kepuasan pasien di poli farmasi rawat jalan Puskesmas Bungursari Tasikmalaya terhadap pemberian pelayanan kefarmasian pada seluruh ukuran dengan presentase rata-rata dimana ukuran penampilan (*Tangibel*) sebesar 79, 81% (sangat puas), ukuran empati (*Empaty*) 79, 63% (puas), ukuran keandalan (*Reliability*) 79, 44%(puas), ukuran energi paham (*Resvonsiveness*) 77, 98%(puas) serta ukuran kepastian (*Assurance*) sebesar 81, 46% (sangat puas).

SARAN

Untuk penelitian selanjutnya disarankan meneliti hubungan karakteritik responden dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Prodi Farmasi Universitas Perjuangan Tasikmalaya dan UPTD Puskesmas Bungursari yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati., Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *e-Biomedik*, 3(3).
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32-40.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Permenkes, R. I. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor*, 65(879), 2004-2006.
- Pohan, R. F. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas PaI IV Pijorkoling Padangsidimpuan* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Tahir, M., & Asis, F. (2022). Evaluasi Penyimpanan Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pertiwi Kota Makassar Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Yamasi Makasar*, 6(1), 83–88.
- Toreh, E. E., Lolo, W. A., & Datu, O. S. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmacon*, 9(2), 318. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29288>.

ARTIKEL PENELITIAN - SEMINAR NASIONAL PENELITIAN DAN PENGABDIAN 2022 - “Sukseskan Transformasi Kesehatan melalui Inovasi dan Implementasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) 2030” – Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya – 13 Oktober 2022, ISSN:

Rohmah, A Diny. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Jurnal Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.