

Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Dekai tahun 2025

Ricky Aditya Syam¹, Adhitama Asmal¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, STIKES Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Indonesia

 adityarickyj14@gmail.com

 <https://doi.org/10.31603/bphr.v5i2.15223>

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian menjadi indikator utama dalam menilai kualitas perawatan di rumah sakit, terutama bagi pasien BPJS yang menjalani rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dekai pada tahun 2025. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif potong-lintang, melibatkan 40 responden pasien BPJS yang berobat di unit farmasi rumah sakit. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara deskriptif sedangkan hubungan antar variabel diuji dengan uji chi-square pada SPSS 26 dengan level signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien ($p = 0,000 < 0,05$). Sebanyak 92,5% responden menyatakan puas terhadap pelayanan, sedangkan 7,5% menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar RSUD Dekai melakukan perbaikan dan peningkatan prosedur operasional farmasi secara berkelanjutan guna memperkuat keandalan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; Pelayanan kefarmasian; Kualitas layanan; Pasien BPJS; RSUD Dekai

Quality of pharmaceutical services and BPJS patient satisfaction at Dekai Hospital in 2025

Abstract

Patient satisfaction with pharmaceutical services serves as a primary indicator in evaluating the quality of hospital care, particularly for BPJS patients undergoing outpatient treatment. This study aims to analyze the quality of pharmaceutical services and its relationship with patient satisfaction levels at RSUD Dekai in 2025. The method employed is a quantitative approach with a descriptive cross-sectional research design, involving 40 BPJS patient respondents seeking treatment at the hospital's pharmacy unit. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed descriptively, while the relationships between variables were tested using the chi-square test on SPSS 26 at a significance level of 0.05. The findings indicate a significant influence of pharmaceutical service quality on patient satisfaction ($p = 0.000 < 0.05$). Notably, 92.5% of respondents reported satisfaction with the services, while 7.5% expressed dissatisfaction. These results suggest that pharmaceutical service quality is a key determinant in enhancing patient satisfaction. Accordingly, RSUD Dekai is recommended to implement ongoing improvements and enhancements to pharmaceutical operational procedures, thereby strengthening service reliability and elevating overall patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction; Pharmaceutical services; Service quality; BPJS patients; Dekai Hospital

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja kerja yang diterima dan diharapkan. Tingkat kepuasan yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Untuk mendapatkan kepuasan dapat dinilai berdasarkan beberapa dimensi kepuasan Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), ketangkapan, (*Responsiviness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

World Health Organization (WHO), menyatakan setiap orang harus dapat mengakses layanan kesehatan tidak mengalami kesulitan keuangan dalam melakukannya. Namun, sekitaran 150 juta orang setiap tahun menderita beban keuangan, dan 100 juta diantaranya mengalami kemiskinan terutama karena pembayaran mandiri untuk layanan kesehatan (Azzani et al., 2019).

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan jumlah penduduk yang besar, menghadapi tantangan yang signifikan dalam menjamin akses layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. BPJS kesehatan mencatat cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

lebih dari 262,74 juta jiwa atau 94,60% dari total seluruh penduduk per 1 september 2023. Sementara itu pemanfaatan layanan kesehatan peserta JKN pada 2022 mencapai 502,8 juta kunjungan. Tingkat kepuasan pasien JKN mencapai 89,6% yang menunjukkan bahwa inisiatif BPJS kesehatan memberikan hasil yang positif. Di Indonesia masih banyak terdapat permasalahan mengenai pelayanan kesehatan salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan adalah lambatnya pelayanan di fasilitas mitra BPJS, seperti kurangnya manajemen, pelayanan, dan pegawai sering melakukan diskriminasi terhadap pelayanan. Apabila pelayanan BPJS kesehatan terus mengalami penurunan kualitas dan tidak mendapatkan perbaikan yang signifikan, maka resiko terburuk yang dapat terjadi adalah gagalnya program jaminan kesehatan nasional ini dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu menjamin akses layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia (Marjani et al., 2025; Masse et al., 2025).

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Yusuf Alfiandhika Wiguna pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018” hasil penelitian ini dari 150 responden didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00% dari kelima dimensi yaitu kehandalan sebesar 1,04% , daya tanggap sebesar 0,79%, jaminan sebesar 1,07%, empati sebesar 1,09% dan berwujud sebesar 1,04% (Wiguna, Y. A., & Asmini, 2018).

Melalui survei awal yang dilakukan di RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo. Terdapat 3 Apoteker dan 3 orang teknis kefarmasian di apotek RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo. Observasi dan wawancara singkat terhadap 5 orang pasien rawat jalan peserta BPJS RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo diketahui bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pemberian informasi obat dan bukti langsung.

Kondisi Umum Masyarakat dan RSUD Dekai yang berada di Kabupaten Yahukimo, Papua Pegunungan, yang memiliki tantangan geografis dan akses infrastruktur dan Sebagian besar masyarakatnya bergantung pada BPJS Kesehatan untuk mengakses layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Dan juga Akses terhadap obat, logistik farmasi, dan tenaga farmasi profesional kerap menjadi tantangan di daerah terpencil seperti Yahukimo.

Berdasarkan hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Dekai Tahun 2025” Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Dekai Tahun 2025, mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dekai Tahun 2025.

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan. Untuk RSUD Dekai, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian serta meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Untuk BPJS Kesehatan, informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mengoptimalkan program JKN, khususnya dalam aspek pelayanan kefarmasian. Untuk masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan kefarmasian dalam sistem jaminan kesehatan nasional. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa di lokasi atau konteks yang berbeda. Dengan demikian, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. Metode

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain deskriptif potong-lintang (cross-sectional) yang mengamati variabel pada satu titik waktu. Populasi meliputi pasien BPJS yang berkunjung ke instalasi farmasi rawat jalan BPJS RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo, dengan teknik pengambilan sampel purposif menggunakan rumus Slovin.

Instrumen utama berupa kuesioner berstruktur yang mengukur lima dimensi kualitas layanan farmasi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dengan skala Likert 1-5 yang dikategorikan sebagai berikut: 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Cukup Puas), 4 (Puas), 5 (Sangat Puas).

Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi kepuasan, sedangkan hubungan antar variabel diuji dengan uji chi-square pada SPSS 26 dengan level signifikansi 0,05.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pelaksanaan penelitian di RSUD Dekai, Kabupaten Yahukimo selama bulan Mei–Juni 2025, data dikumpulkan melalui kuesioner yang menelaah hubungan antara tingkat kepuhoasan pasien BPJS rawat jalan dengan pelayanan kefarmasian; sebelum pengambilan data utama, 30 responden awal dijadikan sampel uji validitas terhadap kuesioner pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien serta dilakukan uji reliabilitas, dalam Tabel 1 terdapat 15 item pada kuesioner hubungan kepuasan-pelayanan

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesioner pelayanan kesehatan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam	0,904	0,349	Valid
Tempat duduk di farmasi mencukupi.	0,831	0,349	Valid
Tersedianya poster dan leaflet (brosur) di instalasi farmasi	0,863	0,349	Valid
Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi.	0,923	0,349	Valid
Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien	0,817	0,349	Valid
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.	0,899	0,349	Valid
Petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	0,905	0,349	Valid
Obat yang ditebus terjamin Kualitasnya	0,882	0,349	Valid
Obat yang diberikan sesuai denganyang diminta	0,893	0,349	Valid
Petugas farmasi memahami keperluan pasien	0,901	0,349	Valid
Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	0,918	0,349	Valid
Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	0,799	0,349	Valid
Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan.	0,664	0,349	Valid
Petuga farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum.	0,879	0,349	Valid
Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	0,951	0,349	Valid

Berdasarkan uji validitas **Tabel 2** diperoleh nilai *corrected-item* > 0,349, yang menurut kriteria menandakan validitas yang memadai. Selanjutnya uji validitas pada kuesioner kepuasan pasien dalam **Tabel 2**, mengonfirmasi bahwa kelima item pada kuesioner kepuasan pasien juga memiliki nilai *corrected-item* di atas 0,349, sehingga dapat dianggap valid.

Tabel 2. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien

Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo yang ramah?	0,791	0,349	Valid
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa nyaman atas keramahan dan etika tenaga pelayanan kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo ketika melayani pasien?	0,854	0,349	Valid
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa yakin pelayanan Kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo benar-benar bagus?	0,888	0,349	Valid
Apakah Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus di minum?	0,850	0,349	Valid
Apakah Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat duduk yang mencukupi?	1	0,349	Valid

Selanjutnya dilakukan analisis reliabilitas pada **Tabel 3**, menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing sebesar 0,976 untuk kuesioner hubungan kepuasan-pelayanan dan 0,915 untuk kuesioner kepuasan pasien, keduanya berada di atas ambang batas 0,60, yang menunjukkan konsistensi internal yang kuat dan menegaskan bahwa instrumen tersebut layak dipakai dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Pelayanan	0,976	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,915	Reliabel

Setelah kuesioner dilakukan uji validasi dan reabilitas dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian pasien BPJS rawat jalan RSUD Dekai **Tabel 4**. Penilaian kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Dekai terdiri dari 15 item pertanyaan yang terbagi kedalam lima indikator dimensi berwujud, ketangguhan, jaminan, empati, dan kehandalan.

Berdasarkan data yang dirangkum dalam **Tabel 4** survei terhadap ' kualitas pelayanan, sedangkan tiga responden (7,5 %) menilai tidak puas, yang menegaskan fungsi standar pelayanan kefarmasian sebagai tolok ukur objektif bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan yang langsung dan bertanggung jawab demi meningkatkan kualitas hidup serta hasil klinis pasien; temuan ini selaras dengan hasil penelitian **Tarigan et al (2023)** yang melaporkan tingkat empati sebesar 70,5 % serta menekankan pentingnya keramahan dan kesopanan sebagai dimensi kunci dalam mengukur mutu layanan, dan pula konsisten

dengan analisis Bachri et al (2023) yang menghasilkan nilai $p = 0,042 (< 0,05)$, menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi jaminan (assurance) dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nuha, sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun tingkat kepuasan secara umum tergolong tinggi, masih terdapat ruang perbaikan khususnya pada aspek assurance dan komunikasi interpersonal untuk menurunkan persentase ketidakpuasan.

Tabel 4. Analisis respon kuesioner pelayanan kefarmasian pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Dekai

Indikator	Pertanyaan	SP		P		CP		TP		STP	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Dimensi Berwujud (Tangible)	Petugas Farmasi berpenampilan rapi dalam seragam	5	13	31	78	2	5	2	5	-	-
	Tempat duduk di farmasi mencukupi	4	10	32	80	2	5	2	5	-	-
	Tersedianya poster dan lembaran (brosur) di instalasi farmasi	5	13	36	90	3	8	-	-	1	3
Ketanggapan (Responseveness)	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi.	7	18		70	2	5	1	3	2	5
	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien	22	38	28	55	2	5	1	3	-	-
	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.	14	35	15	58	1	3	2	5	-	-
Jaminan (Assurance)	Petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	16	40	23	53	1	3	1	3	1	3
	Obat yang ditebus terjamin kualitasnya.	8	50	21	68	3	8	2	5	-	-
	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	9	23	27	68	2	5	2	5	-	-
Empati (Empathy)	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	6	15	29	73	2	5	2	5	1	3
	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	8	20	21	53	6	15	3	8	2	5
	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	8	20	30	75	1	3	-	-	1	3
Kehandalan (Realibility)	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan.	11	28	27	68	1	3	1	3	-	-
	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum.	8	20	29	73	1	3	1	3	1	3
	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	10	25	23	58	3	8	3	8	1	3

Keterangan: SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

Tabel 5 menunjukkan Respon Kuisoner Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Dekai
Tabel 5. Analisis Respon Kuisoner Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Dekai

Pertanyaan	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo yang ramah?	7	18	21	53	7	18	4	10	1	3
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa nyaman atas keramahan dan etika tenaga pelayanan kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo ketika melayani pasien?	7	18	28	70	4	10			1	3
Apakah Bapak/Ibu atau pasien merasa yakin pelayanan Kefarmasian RSUD Dekai Kabupaten Yahukimo benar-benar bagus?	10	25	24	60	4	10	2	5	-	-
Apakah Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus di minum?	9	23	28	70			1	3	2	5
Apakah Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat duduk yang mencukupi?	9	23	28	70	1	3	2	5		-

Keterangan: SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas)

Survei dalam **Tabel 5** dilakukan terhadap empat puluh pasien rawat jalan yang memperoleh layanan kefarmasian mengungkapkan bahwa mayoritas responden merupakan perempuan berusia di atas 45 tahun, berpendidikan perguruan tinggi, dan berstatus ibu rumah tangga; dari keseluruhan sampel, 37 responden (92,5 %) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan, sedangkan tiga responden (7,5 %) menilai tidak puas, yang menegaskan fungsi standar pelayanan kefarmasian sebagai tolok ukur objektif bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan yang langsung dan bertanggung jawab demi meningkatkan kualitas hidup serta hasil klinis pasien; temuan ini selaras dengan hasil penelitian [Tarigan et al \(2023\)](#) yang melaporkan tingkat empati sebesar 70,5 % serta menekankan pentingnya keramahan dan kesopanan sebagai dimensi kunci dalam mengukur mutu layanan, dan pula konsisten dengan analisis [Bachri et al \(2023\)](#) yang menghasilkan nilai $p = 0,042$ ($< 0,05$), menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi jaminan (assurance) dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nuha, sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun tingkat kepuasan secara umum tergolong tinggi, masih terdapat ruang perbaikan khususnya pada aspek assurance dan komunikasi interpersonal untuk menurunkan persentase ketidakpuasan.

Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dekai pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Uji Chi Square

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan Pasien				Total (%)	P
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Tidak Puas	3	66,7	0	7,5	100	0,000
Puas	0	0	37	92,5		
Total	3		38		40	

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dapat dilihat pada **Tabel 6**, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dekai, Kabupaten Yahukimo, dengan nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima; temuan ini konsisten dengan hasil penelitian [Riana et al \(2022\)](#) yang memperoleh $p = 0,042 < 0,05$ serta penelitian [Bawiling et al \(2025\)](#) dengan $p = 0,00 < 0,05$, yang sama-sama menegaskan bahwa kehandalan layanan farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dekai. Dari 40 responden, 92,5% menyatakan puas dengan layanan dan 7,5% menyatakan tidak puas, dengan nilai $p = 0,000$ ($< 0,05$), menunjukkan hubungan yang nyata antara kedua variabel. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi empati petugas, komunikasi yang jelas, serta kecepatan dan ketepatan layanan.

5. Referensi

- Azzani, M., Roslani, A. C., & Su, T. T. (2019). Determinants of Household Catastrophic Health Expenditure: A Systematic Review. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 26(1), 15–43. <https://doi.org/10.21315/mjms2019.26.1.3>
- Bachri, A. S., & , M.Irsan Arief Ilham, G. M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Nuha. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Kesehatan*, 1(2), 11–26.
- Bawiling, E. elysfrida, Pangkerego, S., & , olivia bawaeda, T. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung. *Jurnal Dharma Medika*, 5(1), 74–86.
- Marjani, Hasddin, Mirad, Asrul, & Murini. (2025). Blue Economy and Economic Growth: The Sulawesi Economic Corridor Policy for Accelerated Development. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 5(1), 98–111. <https://doi.org/10.59065/jissr.v5i1.178>
- Masse, S. N. F., Masse, S. F., Hargono, A., & Ernawaty, E. (2025). The Role of BPJS Kesehatan in stunting prevention services to achieve the Golden Generation of 2045: A Literature Review. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 17(1). <https://doi.org/10.36990/hijp.v17i1.1623>
- Riana, E., Gunawan, E., & Bakrie, N. F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua. *Jurnal Biologi Papua, Borobudur Pharmacy Review, Vol. 5, No. 1 (2025)*

14(1), 56–64. <https://doi.org/10.31957/jbp.1356>

Tarigan, J., Nadapdap, T. P., Syamsul, D., & Tarigan, A. M. (2023). Analysis of Service Quality in Pharmaceutical Installations on Outpatient Patient Satisfaction. *Journal La Medihealtico*, 4(1), 42–55. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v4i1.820>

Wiguna, Y. A., & Asmini, P. (2018). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo tahun 2018. *Jurnal Farmasi Sains & Teknologi (JFST)*, 5(3), 45–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.35841/jfst.v5i3.2018.2939>
