



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH  
SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI PERIODE  
APRIL-MEI 2022**

**Skripsi**

**Untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi:**

**Oleh:  
Syikka Maulidiah Islami  
1804015126**



**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR. HAMKA  
JAKARTA  
2022**

Skripsi dengan judul

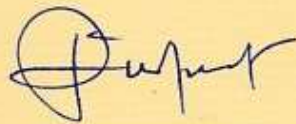
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH  
SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI PERIODE  
APRIL-MEI 2022**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh:  
**Syikka Maulidiah Islami, NIM 1804015126**

	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ketua</u> Wakil Dekan I <b>Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si.</b>		<u>7/9/22</u>
<u>Penguji I</u> <b>apt. Daniek Viviandhari, M.Sc.</b>		<u>26-08-2022</u>
<u>Penguji II</u> <b>apt. Ani Pahriyani, M.Sc.</b>		<u>19-08-2022</u>
<u>Pembimbing</u> <b>Dr. apt. Siti Fauziyah, M.Farm.</b>		<u>27 - 08 - 2022</u>

Mengetahui:

Ketua Program Studi  
**Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si.**

  
6/9/2022

Dinyatakan lulus pada tanggal: **4 Agustus 2022**

## ABSTRAK

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI PERIODE APRIL-MEI 2022

**Syikka Maulidiah Islami**  
**1804015126**

Kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau instalasi farmasi Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Metode penelitian ini menggunakan metode deksriptif non-eksperimental. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode survei. Hasil kepuasan yang didapat dari 400 responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi yaitu, untuk dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 84,14% yakni sangat puas, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 91,88% yakni sangat puas, dimensi empati (*Emphaty*) sebesar 93,63% yakni sangat puas, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 94,89% yakni sangat puas, dan dimensi fasilitas berwujud (*tangibles*) sebesar 93,67% yakni sangat puas. Dengan nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh yaitu 91,64%. Skor tersebut berada pada interval 76%-100% dengan kategori sangat puas.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, BPJS

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi, dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI PERIODE APRIL-MEI 2022”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S. Farm) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sunaryo, M. Si., selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
2. Bapak Drs. Apt. Inding Gusmayadi, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
3. Ibu Dr. apt. Rini Prastiwi, M. Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
4. Ibu Dr. apt. Siti Fauziah, M. Farm., selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberi arahan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu apt. Daniek Viviandari, M. Sc., selaku Pembimbing Akademik, dan para dosen yang telah memberi ilmu dan masukan-masukan yang berguna selama kuliah dan selama penulisan skripsi ini.
6. Orangtua-ku tercinta: ayahanda Ahmad Zainul, ibunda Unzurillah dan kakanda Faqih dan Silvia yang senantiasa memberi do'a dan dorongan semangatnya kepada penulis, baik moril maupun materil, serta seluruh keluarga besar yang banyak memberikan dukungan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat tercinta yang satu frekuensi Indah Ariesta, Lala, Nanda, Nova Santri, Aridha mega, dan Evita Larasati yang senantiasa memberi dukungan.
8. Teman-teman Angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Seluruh staf diklat dan staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jkarta Pondok Kopi yang telah membantu segala hal yang berkaitan dengan skripsi ini dan telah banyak membantu penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu serta kemampuan penulis. Maka itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hlm
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>4</b>
A. Landasar Teori	4
1. Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS)	4
2. Rumah Sakit	5
3. Jenis Pelayanan di Rumah Sakit	6
4. Jenis pelayanan instalasi farmasi	6
5. Tugas Instalasi Farmasi	7
6. Mutu Pelayanan Kefarmasian	7
7. Tingkat Kepuasan Pasien	8
8. Pelayanan Kefarmasian	10
9. Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat jalan	10
10. Kriteria Kuesioner	11
B. Kerangka Berfikir	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>13</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian	13
1. Tempat Penelitian	13
2. Waktu Penelitian	13
B. Metode Penelitian	13
C. Definisi Operasional	13
D. Populasi Sampel Penelitian	13
1. Populasi	13
2. Sampel	14
3. Jumlah Sampel	14
E. Teknik Penarikan Data	14
F. Cara Pengumpulan Data	15
G. Pengelolaan Data	15
H. Analisis Data	16
I. Interpretasi Data	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>18</b>
A. Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	18
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	18
1. Karakteristik Responden	18
2. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	21



<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>32</b>
A. Simpulan	32
B. Saran	32
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>36</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Hlm</b>
Tabel 1. Definisi Operasional	13
Tabel 2. Penilaian Skala Likert	15
Tabel 3. Range Skala Kepuasan	17
Tabel 4. Karakteristik Responden	19
Tabel 5. Kepuasan Responden Berdasarkan Kehandalan Petugas	21
Tabel 6. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	24
Tabel 7. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	25
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	27
Tabel 9. Kepuasan Responden berdasarkan Fasilitas Berwujud	29
Tabel 10. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel Penelitian	30



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hlm</b>
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian	36
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian RS Islam Jakarta Pondok Kopi	37
Lampiran 3. Surat Izin Etik	38
Lampiran 4. Informed consent	39
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	40
Lampiran 6. Data Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan	43
Lampiran 7. Contoh Perhitungan	64
Lampiran 8. Pelaksanaan Penelitian	65





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang fokus kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu tinggi serta terjangkau untuk semua orang, termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang memiliki kaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI. 2016).

Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap. Salah satu penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu perlu dilakukan survei tingkat kepuasan pasien. Survei tingkat kepuasan pasien secara umum sering menggunakan lima dimensi yang dikenal dengan *Service quality* (SERVQUAL) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) (Novaryatiin. 2018).

Kepuasan seorang pasien dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yang telah diberikan oleh suatu Rumah Sakit atau instalasi farmasi Rumah Sakit. Kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terdiri atas dua aspek yaitu aspek pelayanan kesehatan dan aspek pelanggan Sarwono (2017). Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Ayuchecaria *et. al.* (2018) di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan nilai kepuasan rata-rata dari 5 dimensi yaitu 66,78% atau berada pada kategori puas. Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh Astuti & Kundarto. (2018) menunjukkan nilai kepuasan rata-rata dari 5 dimensi yaitu 93,96% atau berada pada kategori sangat puas.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan berupa perlindungan kesehatan agar pasien memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh

pemerintah. Pelaksanaan dari program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) permenkes (2016). Penelitian ini menggunakan pasien BPJS karena adanya keluhan-keluhan pasien BPJS mengenai pelayanan yang mereka terima terutama dalam bidang pelayanan obat dan efektivitas terhadap pasien serta JKN di beberapa faskes belum memadai, mulai dari ketersediaan obat, waktu tunggu dan keramahan petugas (Sholehah *et. al.* 2020).

Dilakukannya penelitian ini difokuskan untuk menilai salah satu indikator mutu Rumah Sakit yang di antaranya meliputi kepuasan pasien, kesesuaian penyimpanan obat, kepatuhan waktu visit dokter, tidak adanya kejadian medication error, kepatuhan terhadap *clinical pathway* dan pelaporan hasil kritis laboratorium. Serta sebagai evaluasi bagi rumah sakit untuk memenuhi tuntutan akreditasi rumah sakit demi meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rawat jalan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit terhadap pasien BPJS Kesehatan.

## **B. Permasalahan Penelitian**

Apakah pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dapat memberikan kepuasan pada pasien BPJS rawat jalan yang diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud) di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

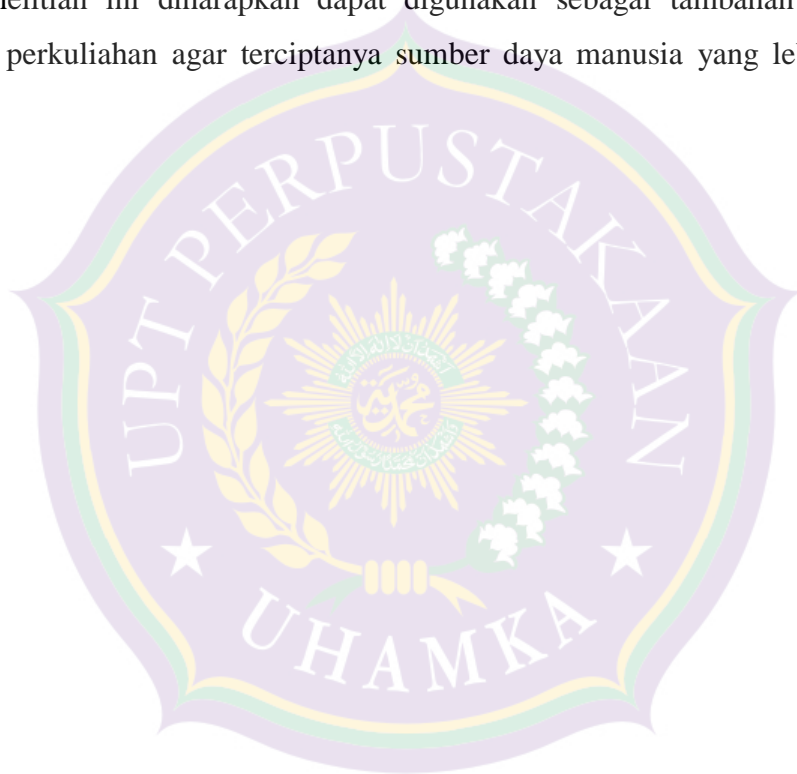
Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman tentang Pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit.

### **2. Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari pelayanan, khususnya dalam Pelayanan kefarmasian guna memenuhi kepuasan pasien.

### **3. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dalam proses perkuliahan agar terciptanya sumber daya manusia yang lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234
- Astuti, N. K., & Kudarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>
- Ayuchecaria, N., Purwatini, L., & Damayanti, G. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 1(April), 34–41. <http://jiis.akfar-isfibjm.ac.id/index.php?journal=JIFI&page=article&op=view&path%5B%5D=157>
- Bandan Penyelenggaraan Jaminan Soisal Nomor 24 Tahun 2011. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang BPJS*.
- Badan POM RI. 2015. Pusat Informasi Obat Nasional. <https://pionas.pom.go.id/ioni/lampiran-6-petunjuk-praktis-penggunaan-obat-yang-benar/pemberian-informasi-obat-untuk>
- Departemen kesehatan RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Fitriah, N., & Wiyanto, S. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251. <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634>
- Katiandagho, I., Mongi, J., Sambou, C., & ... (2020). Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Biofarmasetikal...*, 3(2), 84–88. <https://journal.fmipaukit.ac.id/index.php/jbt/article/view/289>
- Kartika, N. F. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa Implementation of Fuzzy – Service Quality for Student Service Level of Satisfaction. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(1), 38–49.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesi. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesi. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesi. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan ManajemenPublik*, 1(1), 2–7.
- Manapode, M., Tamba'i, R., & Pareta. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. VL Ratumbuysang. *Biofarmasetikal*, 4(1), 109–117.  
<https://journal.fmipaukit.ac.id/index.php/jbt/article/view/317>
- Muzer, A. (2020). ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat pendidikan, Jenis kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Arion Wiraman Salatiga”. Skripsi. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.Surakarta.
- Novaryatiin, S., Ard hany, D. S., & Aliyah, S. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap- Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, 1(1), 22–26.
- 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.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49.  
<https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rahardja, U. Lutfiani, N. Rahmawati, R. (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Berita Pada Website APTISI. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 8(2).
- Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patients ' Satisfaction and Quality Health Services : An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan*. 3(7), 34–38.
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, 8(3), 639. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>
- Sarwono S. (2017). Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya. Yogyakarta: UGM; 19
- Sukamto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Uin Alaudin Makassar. Makassar.



- Sulistiyawati, N. L. M., Perdana, N., Maidin, A., Syafar, M., Amiruddin, R., & Jafar, N. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat IFRS Jala Ammari Makassar. *Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin*, 6(2), 112–145. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/a6e4f2fcba3a03deea91b688e72bde44.pdf>
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.
- Ulinuha, F. (2014). Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Kesehatan Dinus*, 2–8.
- U. Sudjana 2, A. S. (2020). *Hukum, Mahasiswa Fakultas Padjadjaran, Universitas Kesehatan, Fasilitas Jaminan, Badan Penyelenggara*. 4(1).
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>

