

## DAFTAR PUSTAKA

- Angioni, S. A., Giansante, C., Ferri, N., Ballarin, L., Pampanin, D. M., Marin, (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *INFOKES*, 140(1), 6. Diakses pada 21 Maret 2024 Pukul 20.37 WIB.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. Diakses pada 13 Maret 2024 Pukul 14.37 WIB. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. Diakses pada 18 November 2024 Pukul 22.19 WIB. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>
- Aulia, K. F., Handayani, S., Ayunin, E. N., Zagladin Jacob, T. N., & Umniyatun, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health*, 4(2), 60–69. Diakses pada 27 Juli 2024 Pukul 09.08 WIB. <https://doi.org/10.15408/jrph.v4i2.28878>
- Awoah, A., Ellen Manampiring, A., & Fatimawali. (2022). Evaluasi Manajemen Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 di Hospital Nacional Guido Valadares Dili. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 11(1), 121–133.
- Ayuning Siwi, M. A. (2021). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arjasa Kota Malang. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 8(2). Diakses pada 27 Juli 2024 Pukul 09.57 WIB. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v8i2.305>
- Bintang, P., & Bandar, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli Dalam terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Medika Malahayati*, 7(1), 479–490.
- Christanto, Y. A. C., Naili Farida, & Septo Pawelas Arso. (2024). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 366–372. Diakses pada 27 Juli 2024 Pukul 11.31 WIB. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4941>

- Djamaluddin, F., Imbaruddin, A., & Muttaqin, M. (2020). Kepatuhan Pelayanan Farmasi Klinik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3), 176–193. Diakses 21 Maret 2024 Pukul 19.20 WIB. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i3.923>
- Dumanauw, J. M., Sasi, L., Maramis, R. N., Rintjap, D. S., & Tangka, J. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong. *Prosiding Seminar Nasional Dies Natalis Poltekkes Kemenkes Manado XXII Tahun 2023*, 260–268.
- Dwilianto, R., Matondang, A. U., & Yarni, L. (2024). Perkembangan Masa Dewasa Awal. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(3), 12.
- Ernawati, Y., Santoso, N. E., Saputra, H. T., & Gerhani, F. (2023). Kefarmasian Di Apotek Sehat Utama Dampit Levels of Customer Satisfaction With Pharmaceutical Services At Healthy Main Dampit Pharmacy. *Jurnal Farmasi Dan Manajemen Kefarmasian (JFMK)I*, 2(2), 39–49.
- Fahriati, A. R., Hasan, M., Rizki, M., Lestari, P., Hartono, I., & Arif, I. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tangerang. *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan PkM*, 4(1), 1005–1013.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94.
- Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi pada Pasien Rawat Jalan di RSI Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165. Diakses pada 21 Maret 2024 Pukul 18.12 WIB. <https://doi.org/10.24853/jkk.19.2.165-172>
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. Diakses pada 29 Oktober 2024 Pukul 21.03 WIB. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Kaunang, V., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon*, 9(2), 233. Diakses pada 23 Maret 2024 Pukul 18.37 WIB. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>
- Kemenkes RI. (2022). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Akreditasi di Rumah Sakit*.

- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. Diakses pada 25 Mei 2024 Pukul 19.04 WIB. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Kurniawati, S. L., Pasaribu, M. L., Prabowo, P., Prasetya, D. Y., (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Lumajang. *Java Health Journal*
- Kusumawati, K., & Haggai, M. (2023). Gelora Medika Pelayanan Kefarmasian merupakan. *PHRASE (Pharmaceutical Science)*, 3(1), 1–9.
- Lameng, A. C. M. A. (2024). Analisis Service Quality terhadap Pelayanan Kefarmasian (Studi Pada Pasien di Puskesmas Hewokloang). *Action Research Literate*, 8(5), 1–8.
- Lestari, D., & Faramita, N. I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*, April, 1–11.
- Lusiana, H., & Firdaus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi pada Pasien Rawat Inap. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2).
- Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnalbisnis,Manajemen,daninformatika (JBMI)*, 19(2), 143–159. Diakses pada 28 Juli 2024 Pukul 17.09 WIB. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>
- Maghrobi, K. umam al. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan Program Studi S1 Farmasi 2023 Universitas Bakti Tunas. *Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian*, September, 435–441.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. Diakses pada 28 September 2024 Pukul 18.55 WIB. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Jurnal Islamic Pharm*, 7(1), 17–23. Diakses Pada 17 November 2024 Pukul 23.19 WIB. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>

- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. Diakses pada 17 November 2024 Pukul 22.20 WIB. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Melita Karunia, Nurul Azizah, Oktaviana Rahayu, Putri Sovia Melati, A. P. A. S. (2022). Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2(1), 63–66.
- Melizza, M., Herwina, R. P., & Niken, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Empat Apotek Kota Tangerang Selatan. *Edu Masda Journal*, 4(2), 198. Diakses pada 29 Juli 2024 Pukul 00.18 WIB. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.110>
- Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186. Diakses pada 29 Juli 2024 Pukul 01.10 WIB. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Novycha Auliafendri. (2021). *Novycha Auliafendri. 2021*. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*. 4(2), 56–63.
- Oktaria, D., Fajrini, F., Latifah, N., & Romdhona, N. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 17–38. Diakses pada 05 Agustus 2024 Pukul 20.38 WIB.
- Penelitian, L., Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833–1839. Diakses pada 29 Juli 2024 Pukul 20.19 WIB. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5340>
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016* tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. Diakses pada 30 Juli 2024 Pukul 23.14 WIB. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>

- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. Diakses pada 14 April 2024 Pukul 23.30 WIB. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2).
- Reihana, E., Saputri, G. A. R., & Nofita. (2021). Analisis Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Mayjend HM Ryacudu Lampung Utara. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 7(2), 155–170. Diakses pada 23 Juli 2024 Pukul 17.03 WIB. <http://jurnal-pharmaconmw.com/jmpi/index.php/jmpi/article/view/85>
- 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*, 14(1), 56–64. Diakses pada 09 November 2024 Pukul 19.30 WIB. <https://doi.org/10.31957/jbp.1356>
- Salniyah, Nurul Faizah, & Amrina Amalia Yogananda. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Umar Mas'Ud Bawean. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85. Diakses pada 28 Oktober 2024 Pukul 20.04 WIB. <https://doi.org/10.37089/jofar.v8i2.173>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Minat Kunjungan Ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. Diakses pada 19 Juni 2024 Pukul 19.20 WIB. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Sari, A., Aroni, D., Hasanah, I (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rsud Datu Beru Takengon. *Jurnal Dunia Farmasi*, 4(1), 45–52.
- 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. Diakses pada 09 Juli 2024 Pukul 18.30 WIB. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>
- Simanjuntak, I. S. (2021). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan di Puskesmas Titi Papan. *Journal Universitas pahlawan*, 8(06), 108. Diakses pada 30 Juli Pukul 19.27 WIB. <https://repositori.usu.ac.id>
- Sukma, N., Richa, Y., Dyahariesti, N., & Rahmawati, N. R. (2020). Analisis

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–65.

Susilawati, & Azzahra, D. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Pesisir. *Journal of Health and Medical Research*, 3(3), 267–272.

Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem di LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. 6(2), 531–540.

Waruwu, K. (2020). Pengaruh Pelayanan ( *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty* ) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Nutri Inti Prima Perkasa Medan. *Value*, 1(1), 63–77. Diakses pada 19.30 WIB. <https://doi.org/10.36490/value.v1i1.91>

Wirastuti, A., A. Noe, Y., & Rahmawati, R. (2021). Pengaruh Kualitas Kefarmasian terhadap Pelayanan di Apotek RSIA Ananda Trifa Kota Parepare. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 4(1), 7–14. Diakses pada 18 November 2024 Pukul 22.20 WIB. <https://doi.org/10.36387/jifi.v4i1.668>

Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. Diakses pada 03 Agustus 2024 Pukul 22.21 WIB. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>

Yulianto, A. A., & Alhamdi, F. (2022). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Hasi Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Eksakta. (JPPIE)*, 01(01), 59–64. Diakses pada 09 November 2024 Pukul 20.15 WIB. <http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jppie>

Yumita, Sari, R. I. P., Hermansyah, O., & Khasanah, H. R. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang. *Bencoolen Journal of Pharmacy*, 3(1), 34–41.