

## DAMPAK STRATEGI KOPING PADA CUSTOMER SATISFACTION DI INSTALASI FARMASI RAJAL RSUD KRATON PEKALONGAN

Sri Suwarni<sup>1\*</sup>, Ferika Indrasari<sup>2</sup>, Siti Sofiani<sup>3</sup>, Nur Ermawati<sup>4</sup>,  
<sup>1</sup>Prodi S1 Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang  
<sup>2,3</sup>Prodi D III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang  
<sup>4</sup>Prodi D III Farmasi Universitas Pekalongan  
Email: [warnisutanto@gmail.com](mailto:warnisutanto@gmail.com)

Received: 19 November 2025; Revised: 21 November 2025; Accepted: 24 November 2025

### Abstract

*The waiting process for medications in the Outpatient Pharmacy Installation often causes patients to feel uncomfortable, stressed, anxious, and restless. Excessive waiting times, unclear queues, limited information regarding service procedures, and crowded waiting areas can influence the patient's emotional state. These conditions significantly impact patient satisfaction, which is a primary concern for management in improving the quality of hospital services. Patient satisfaction in this study was measured using the SERVQUAL method to assess the effect of coping strategies on customer satisfaction at the Outpatient Pharmacy Installation of Kraton Regional General Hospital, Pekalongan. This qualitative study employed a survey method to measure the patient satisfaction index in the Outpatient Pharmacy Installation using a SERVQUAL questionnaire administered after the implementation of coping strategies. The study population included all patients receiving services at the Outpatient Pharmacy Installation, and samples were selected through purposive sampling, totaling 100 patient respondents. Data analysis was conducted using frequency statistics to identify data distribution and the pattern of respondents' answers. The findings indicate that the implementation of coping strategies helped reduce patient stress while waiting for medications; however, the Customer Satisfaction results showed that 16.40% of patients remained dissatisfied with the pharmacy services. This suggests that the coping strategies applied were not fully effective in addressing all sources of dissatisfaction. Analysis of satisfaction dimensions revealed that the Assurance dimension had the lowest satisfaction score, followed by Empathy, Responsiveness, and Tangibles. The Reliability dimension achieved the highest score at 94%, indicating that patients generally perceived the pharmacy services as consistent, accurate, and trustworthy during the medication dispensing process. This strong performance in technical service aspects reflects accuracy in medication preparation and clarity of information provided. The low scores in the Assurance and Empathy dimensions suggest that the coping strategies implemented were insufficient in enhancing patient safety, trust, and comfort during the medication waiting process. Overall, the study concludes that pharmacy services met patient expectations at a level of 83.60% following the implementation of coping strategies. Continuous evaluation is necessary to further improve service quality and reduce complaints and discomfort during waiting periods, particularly through strengthening supporting facilities and infrastructure.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Coping Strategy, Outpatient Pharmacy Installation

### Abstrak

Proses menunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan sering membuat pasien merasa tidak nyaman, stress, cemas, dan gelisah. Waktu tunggu yang terlalu lama, antrean yang tidak jelas, kurangnya informasi mengenai proses pelayanan, serta kondisi ruangan yang padat bisa memengaruhi suasana hati pasien. Kondisi ini berdampak besar pada tingkat kepuasan pasien yang menjadi perhatian utama manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien diukur menggunakan metode *Serqual* pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari strategi koping terhadap *Customer Satisfaction* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan. Penelitian kualitatif menggunakan metode survei untuk mengukur indeks kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dengan instrumen *servqual* kuisisioner setelah penerapan strategi koping. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang menggunakan layanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden pasien. Teknik analisis data dengan *statistik frequency* untuk mengetahui sebaran data dan suasana jawaban responden. Hasil penelitian menunjukkan penerapan strategi koping untuk memperkecil rasa stres pasien saat menunggu obat, hasil *Customer Satisfaction* menunjukkan bahwa masih ada 16,40% pasien yang tidak puas dengan pelayanan farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi koping yang digunakan belum bisa mengatasi semua penyebab ketidakpuasan. Analisis dimensi kepuasan menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki persentase kepuasan terendah, diikuti oleh dimensi Empati, Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki capaian tertinggi dengan nilai 94%, artinya pasien umumnya merasa pelayanan farmasi konsisten, akurat, dan bisa dipercaya dalam proses penyerahan obat. Kinerja yang baik pada aspek ini menunjukkan bahwa proses teknis pelayanan, seperti ketepatan pengambilan obat dan kejelasan informasi. Nilai rendah pada dimensi Jaminan dan Empati menunjukkan bahwa strategi koping yang digunakan belum bisa meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien saat menunggu obat secara keseluruhan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan farmasi telah memenuhi harapan pasien dengan penerapan strategi koping sebesar 83,60%. Evaluasi terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi keluhan serta rasa tidak nyaman saat menunggu di masa depan, melalui peningkatan sarana dan prasarana pendukung.

**Kata kunci :** *Customer Satisfaction*, Strategi Koping, IFRS.

### PENDAHULUAN

Hak pasien merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, termasuk dalam proses pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Undang-Undang Kesehatan di Indonesia menyatakan bahwa setiap pasien berhak mendapat pelayanan yang berkualitas, aman, dan manusiawi tanpa terjadinya diskriminasi (Undang-Undang RI No. 17, 2023). Hak ini mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, termasuk informasi terkait cara

pembuatan obat dan perkiraan waktu tunggu obat (PP RI, 2024). Peraturan tentang tanggung jawab Rumah Sakit dan hak pasien menyebutkan bahwa pasien berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien agar tidak terbuang waktu dan tidak merasa tidak yakin.

Jika pasien menunggu terlalu lama tanpa informasi yang jelas, mereka dapat merasa tidak nyaman, cemas, dan mengalami penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, memperoleh informasi yang cukup

menjadi hal penting dalam pengalaman pasien (Kemenkes, 2018). Dalam konteks pelayanan kefarmasian, Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2016) menyatakan bahwa instalasi farmasi wajib menyediakan pelayanan yang telah berproses sesuai standar untuk minimasi *medication error* dan mengutamakan keselamatan pasien. Pelayanan tepat waktu, komunikasi yang jelas, serta memberikan kenyamanan bagi pasien selama proses pelayanan obat dan memberikan kepuasan pada pasien (Menkes RI, 2008).

Waktu tunggu obat merupakan salah satu penanda kualitas pelayanan farmasi.

Jika proses menunggu tidak dikelola dengan baik, pasien dapat merasa gelisah dan stres karena rasa tidak pasti. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap waktu tunggu sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan pengalaman mereka saat berada di instalasi farmasi (Susanto et al., 2021).

Pada waktu pasien menunggu obat ada faktor psikologis yang terlibat seperti perasaan cemas ketika menunggu obat terkait dengan mekanisme penyesuaian diri pasien cara mereka mengatasi stres dalam situasi tidak nyaman (Lazarus & Folkman, 1984). Ketidakpastian durasi menunggu bisa menjadi penyebab stres, sehingga memicu rasa tidak puas. Karenanya, memenuhi hak pasien terutama dalam hal mendapatkan informasi dan pelayanan yang manusiawi sangat penting. Memenuhi hak pasien selama menunggu obat bukan hanya kewajiban etis dan hukum, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan pasien.

Teori Lazarus dan Folkman (1984) mengenai stres, penilaian, dan penyesuaian diri menyatakan bahwa individu yang menghadapi situasi tidak

menyenangkan, seperti menunggu, biasanya menggunakan strategi penyesuaian diri untuk mengurangi ketegangan, menjaga keseimbangan emosi, serta menyesuaikan diri dengan kondisi yang tidak bisa diubah. Menunggu termasuk dalam kategori stresor yang tidak bisa dikendalikan, sehingga strategi penyesuaian yang muncul bisa berupa penyesuaian berbasis emosi. Strategi ini digunakan ketika pasien tidak bisa mempercepat pelayanan. Penerapannya dengan mencoba tenang, menerima situasi menunggu, mengalihkan perhatian dengan berbicara atau bermain ponsel, atau mengontrol ekspresi emosi. Strategi ini bisa membantu menurunkan rasa cemas sementara, tetapi tidak mengubah penyebab waktu tunggu.

Penting Upaya penanganan bagi pelayanan karena ketidaknyamanan ketika menunggu bisa memengaruhi persepsi mengenai kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada *Customer Satisfaction*. Semakin tinggi tingkat kecemasan atau ketidakpastian, semakin rendah kepuasan pasien, meskipun aspek teknis layanan mungkin baik (Raharjo et al., 2024). Strategi penyesuaian diri pasien baik yang adaptif maupun maladaptive bisa memengaruhi cara mereka menilai pengalaman menunggu terjadi juga karena sosial budaya seperti waktu bekerja menjadi berkurang (Irfanudin et al., 2018). Apabila fasilitas farmasi menyediakan lingkungan yang mendukung proses penyesuaian diri, seperti informasi yang jelas, tempat duduk nyaman, antrean yang teratur, serta komunikasi yang baik, maka kecemasan pasien akan berkurang (Yoseva & Andriani, 2025).

Sebaliknya, persepsi positif meningkat, pun *Customer Satisfaction* naik. Kondisi psikologis pasien saat menunggu adalah variabel penting dalam pengalaman pasien, dan strategi

penyesuaian diri merupakan mekanisme internal yang menentukan bagaimana pengalaman tersebut diinterpretasikan. Menunggu merupakan salah satu pemicu stres yang bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan gelisah, sehingga pasien akan berusaha melakukan strategi penyesuaian diri untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang tidak bisa diubah (Stanislawski, 2019).

Penelitian mengenai pelayanan farmasi juga menunjukkan bahwa waktu tunggu dan ketidakpastian menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan (Prisusanti, 2024). Psikologi, kenyamanan, gelisah dan rasa cemas waktu produktif berkurang sehingga membuat ketidaknyamanan saat menunggu bisa memengaruhi persepsi mengenai kualitas layanan dapat digunakan strategi koping (Boivin & Lancaster, 2010), serta berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien, yang diukur melalui indikator *Customer satisfaction*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari strategi koping terhadap *Customer Satisfaction* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian jenis survei, deskriptif, kualitatif, dan prospektif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengidentifikasi dampak dari strategi koping terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kraton Pekalongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, namun data yang dikumpulkan dikategorikan atau dianalisis secara kuantitatif. Proses penelitian meliputi langkah-langkah pengumpulan data, cara mencatat data, metode analisis data, langkah-langkah dalam membuktikan hasil, serta penjelasan hasil secara naratif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif *cross sectional*. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dampak dari strategi koping terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang valid dan dapat dipercaya. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang pasien rawat jalan di RSUD Kraton Pekalongan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat ukur standar yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk. Nilai CSI diberikan dalam bentuk persentase (%) sehingga memudahkan dalam memahami berapa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Menurut Kotler & Keller (2016) dalam *Marketing Management*, interpretasi nilai CSI dapat dikategorikan dalam lima tingkat kepuasan sebagai berikut CSI  $\geq$  81% menunjukkan kepuasan tinggi, layanan sangat memuaskan, dan ekspektasi pelanggan tercapai secara optimal. Jika nilai CSI berkisar antara 66% – 80,99% menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas, namun masih ada ruang untuk diperbaiki. Nilai CSI antara 51%–65,99% menunjukkan tingkat kepuasan cukup, dan layanan dinilai standar. Nilai CSI berkisar antara 35%–50,99% menunjukkan adanya ketidakpuasan, pelanggan merasa layanan kurang memenuhi harapan. Jika nilai CSI kurang dari 35% menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, dengan adanya masalah serius dalam pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan strategi koping yang dilakukan berdasarkan hasil analisis akar masalah secara kualitatif. Dari wawancara dengan 30 keluarga pasien, ditemukan bahwa pasien merasa stres saat menunggu obat karena kurangnya informasi mengenai

proses pelayanan farmasi dan perkiraan waktu tunggu. Selain itu, alur pengambilan obat tidak terstruktur sehingga menyebabkan antrean yang membludak. Kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman memperburuk beban psikologis pasien. Komunikasi yang kurang baik dari petugas membuat pasien merasa tidak diperhatikan, sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Akar masalah utamanya adalah minimnya informasi, waktu tunggu yang lama, serta mekanisme koping pasien yang belum adaptif terhadap situasi yang membutuhkan waktu tunggu yang produktif.

Proses pelayanan obat sering kali menjadi bagian kritis yang memengaruhi pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil analisis akar masalah, stres dan ketidakpuasan pasien saat menunggu obat dan menerima pelayanan sebagian besar disebabkan oleh waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas, serta kondisi ruang tunggu yang tidak nyaman. Selain itu, cara koping pasien dalam menghadapi waktu tunggu kurang adaptif, sehingga memperparah persepsi negatif dan meningkatkan keluhan mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan strategi koping agar dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kepuasan layanan farmasi. Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah Penguatan Koping Berorientasi Masalah (*Problem-Focused Coping*), yang fokus pada upaya mengurangi sumber stres itu sendiri (Sugiarti et al., 2023).

Perbaikan dilakukan dengan meningkatkan sistem, alur, dan informasi yang diterima pasien selama menunggu obat. Pertama, layanan farmasi diperbaiki dengan menyediakan estimasi waktu tunggu yang jelas, seperti melalui papan informasi, aplikasi antrean, atau pemberitahuan langsung dari petugas. Kejelasan ini membantu mengurangi kecemasan karena pasien mengetahui

berapa lama mereka harus menunggu. Kedua, alur pengambilan obat diubah menjadi lebih sederhana sehingga pasien tidak perlu berpindah tempat atau mengulang proses administrasi.

Pada penelitian ini dilakukan *improve* untuk membantu pasien mengelola emosi saat jenuh dan *wasting time* menunggu. Petugas farmasi diberikan pelatihan komunikasi terapeutik agar bisa menyampaikan informasi dengan empati, sabar, dan menggunakan bahasa yang menenangkan. Sentuhan komunikasi interpersonal seperti penjelasan singkat, senyuman, dan sikap ramah terbukti membantu meringankan perasaan negatif pasien. Ruang tunggu juga diubah agar lebih nyaman, dengan menyediakan kursi yang cukup, pendingin ruangan, pencahayaan memadai, serta poster edukasi tentang relaksasi dan pentingnya kesabaran. Penerapan strategi dengan memberikan media edukasi ringan seperti leaflet atau video singkat tentang cara mengelola stres, sehingga membantu pasien mengembangkan emosi yang lebih adaptif. Penguatan Koping Berbasis Dukungan Sosial (*Social Support Coping*). Sumber stres yang muncul dari ketidakpastian dapat dikurangi melalui interaksi sosial yang suportif.

Petugas farmasi berperan sebagai penyampai informasi yang responsif. Mekanisme "petugas penjelas" (*pharmacy liaison*) diterapkan untuk menjembatani komunikasi antara petugas peracik obat dan pasien. Informasi seperti keterlambatan karena stok obat atau proses verifikasi dokter disampaikan secara terbuka sehingga pasien tidak merasa diabaikan. Pendekatan ini membangun rasa keterhubungan dan kepercayaan pasien terhadap petugas. Ketika pasien merasa diperhatikan, stres menunggu berkurang dan kepuasan meningkat.

Dampak penerapan *improvement* strategi Koping ini berkaitan dengan pengelolaan stres pasien selama menunggu dan peningkatan level kepuasan terhadap layanan farmasi. Pasien meminta untuk estimasi waktu tunggu yang jelas, komunikasi petugas yang lebih baik, serta kondisi ruang tunggu yang nyaman membuat pengalaman menunggu menjadi lebih terkendali. Melalui edukasi lingkungan yang kondusif, dan penggunaan teknologi. Secara keseluruhan, strategi ini diharapkan mampu meningkatkan persepsi kualitas pelayanan farmasi secara menyeluruh. Sumber data kepuasan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dikumpulkan dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Penelitian telah mendapatkan ijin etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Pekalongan dengan Persetujuan Etik/*Ethical Clearance* No: 037/B.02.01/KEPK/III/2025. Kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab responden variabel kepuasan pasien. Kuisisioner di buat dan diuji untuk dapat digunakan sebagai alat ukur yang ilmiah dan dapat dipercaya sehingga jawaban yang kemudian dikumpulkan, diolah dan dijadikan sebuah kesimpulan. Pertanyaan pada pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan parameter kepuasan dengan konten berisi tingkat jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Dalam upaya menganalisis kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IFRS) RSUD Kraton Pekalongan, penelitian ini menggunakan instrumen berbentuk kuisisioner yang disusun berdasarkan parameter-parameter pelayanan farmasi untuk mengetahui dampak penerapan strategi koping. Pertanyaan dalam kuisisioner mencakup aspek-aspek penting pelayanan obat. Selain itu, aspek informasi, tindak lanjut (*follow-up*), penyerahan obat (*dispensing*), serta

informasi dan edukasi pengobatan juga turut diukur sebagai bagian dari penilaian kepuasan.

Instrumen penelitian harus menghasilkan data yang sah dan andal, maka dilakukan uji konten, validitas, dan reliabilitas terlebih dahulu sebelum kuisisioner disebarkan kepada responden. Uji konten dilakukan oleh penguji Universitas Pekalongan dan praktisi rumah sakit. Berdasarkan masukan dari kedua penguji, dilakukan revisi terhadap beberapa butir pertanyaan yang dianggap bias dan kurang relevan, sehingga kuisisioner akhir yang dibagikan kepada responden telah sesuai dengan standar pengukuran kepuasan pasien. Hasil uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *product moment* dan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil uji Korelasi *Pearson*, pernyataan pada kuisisioner Nilai r tabel untuk sejumlah 30 responden Adalah diatas 0,361. Uji reliabilitas kuisisioner pada penelitian ini menggunakan uji *Cronbach alpha*. Kuisisioner dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* di atas 0,6. Hasil uji validitas dan reliabilitas telah lolos sehingga instrument dapat digunakan.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kraton Pekalongan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria *inklusi*.

**Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	39	39,0
Perempuan	61	61,0
Total	100	100

\*Data Primer 2025

Pada tabel 1, karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 100 responden,

39% adalah laki-laki dan 61% adalah perempuan. Dengan angka tersebut, jumlah perempuan yang mengikuti proses survey lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Prasetyowati et al., 2025), yang menyebutkan bahwa wanita lebih siap untuk menghabiskan waktu ke tempat pelayanan Kesehatan. Sesuai dengan hasil karakteristik responden, terlihat mayoritas adalah perempuan (61%). Penelitian terdahulu menyebutkan peran penting perempuan dalam mengambil keputusan kesehatan bagi keluarga (Arfan et al., 2024). Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah responden yang melakukan pengobatan lebih banyak dari Perempuan datang ke RSUD Kraton untuk pengobatan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Khan dkk. (2020), yang menemukan bahwa laki-laki cenderung enggan untuk melakukan pengobatan dan hanya pergi ke fasilitas kesehatan ketika mengalami keluhan. Pola ini menunjukkan bahwa laki-laki kurang proaktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan, dan hanya berkunjung saat gejala sudah cukup mengganggu (Shantini et al., 2025).

**Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 - 25	3	3,0
26 - 35	18	18,0
36 - 45	19	19,0
46 - 55	31	31,0
55 - 65	29	29,0
Total	100	100

\*Data Primer 2025

Usia pada tabel 2, data karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 46–55 tahun (31%), sedangkan responden berusia 17–25 tahun hanya sebesar 3%. Berdasarkan distribusi usia, responden terbanyak berada pada kelompok 46–55

tahun (31%) dan 56–65 tahun (29%), yang mengindikasikan dominasi pasien usia lanjut. Kelompok usia ini umumnya memiliki penyakit kronik dan membutuhkan pelayanan farmasi secara berkesinambungan. Hal ini diperkuat oleh laporan WHO (2020) dan penelitian (Widyakusuma et al., 2023) yang menunjukkan bahwa kelompok lanjut usia cenderung memerlukan terapi jangka panjang serta pelayanan kesehatan yang kontinu, termasuk pelayanan kefarmasian.

**Tabel 2. Karakteristik Usia Responden**

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
17 - 25	3	3,00
26 - 35	18	18,00
36 - 45	19	19,00
46 - 55	31	31,00
55 - 65	29	29,00
Total	100	100,00

\*Data Primer 2025

Pekerjaan berdasarkan Tabel 3, data karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 43%, dan mahasiswa/pelajar sebesar 3%. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak adalah responden yang tidak bekerja. Dari segi pekerjaan, 43% responden tidak bekerja, yang memberikan fleksibilitas waktu lebih tinggi untuk mengakses layanan farmasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Pualamsyah, 2017), yang menunjukkan bahwa status pekerjaan memengaruhi intensitas kunjungan ke fasilitas kesehatan.

**Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Menunggu**

Pengalaman Menunggu Obat (Berapa kali)	Jumlah	Persentase
1	13	13,00
2	6	6,00
3	21	21,00
4	27	27,00
Lebih dari 4	33	43,00
Total	100	100,00

\*Data Primer 2025

Masih terdapat 13% yang baru 1 kali menunggu obat dan 6% yang 2 kali yang belum memahami alur dan pengalaman menunggu sehingga dapat menunjukkan ketidakpuasannya dalam menunggu. Kelompok ini kemungkinan merupakan pasien baru atau pasien yang jarang berobat

Karakteristik kepuasan pasien berdasarkan hasil kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden, didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Customer Satisfaction* di IFRS Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Pada dimensi bukti fisik, mayoritas responden menyatakan puas terhadap aspek sarana dan prasarana, dengan seluruh indikator memperoleh skor kepuasan di atas 68%. Meskipun demikian, masih terdapat 32% responden yang

bersikap kurang puas terhadap kelengkapan dan kecanggihan peralatan, menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek tersebut. Hasil ini mendukung temuan dari Sari & Utami (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4. Tingkat kepuasan pasien menggunakan CSI**

Domain Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Bukti Fisik	88	12
Keandalan	94	6
Daya Tanggap	83	17
Jaminan	72	28
Empati	81	19
Rerata (%)	83,60	16,40

\*Data Primer 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IFRS) RSUD Kraton Pekalongan secara umum berada di kategori puas. Namun, masih ada sebagian pasien yang merasa kurang puas dalam beberapa aspek, yaitu bukti fisik (12%), keandalan (6%), daya tanggap (17%), jaminan (28%), dan empati (19%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan cukup baik, ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki agar kepuasan pasien bisa meningkat secara menyeluruh. Jika dilihat lebih dalam berdasarkan lima domain, tingkat kepuasan tertinggi ada pada domain keandalan, yaitu sebanyak 94% responden menyatakan puas. Ini menunjukkan bahwa layanan farmasi cukup konsisten dan sesuai dengan harapan pasien. Sementara itu, domain jaminan memiliki tingkat kepuasan terendah, hanya 72% yang puas,

sedangkan 28% merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan ada kekhawatiran dari pasien terkait kemampuan dan kepercayaan terhadap petugas, termasuk cara petugas memberikan informasi dan menciptakan rasa aman bagi pasien.

Pada domain daya tanggap, 73,5% responden menyatakan puas, sedangkan 26,5% kurang puas. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya responsifnya petugas saat pasien membutuhkan bantuan atau informasi sehingga pasien gelisah. Sementara domain empati menunjukkan adanya celah perbaikan, yaitu 70% pasien merasa puas, sedangkan 30% merasa kurang puas. Hal ini disebabkan oleh sikap petugas yang belum sepenuhnya menunjukkan perhatian personal terhadap pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian (Santosa & Purnama, 2025), yang menunjukkan bahwa tidak puasnya pasien pada domain empati sering kali dipengaruhi oleh sikap petugas dan komunikasi yang buruk. Upaya meningkatkan pelayanan, diperlukan beberapa perbaikan, seperti pelatihan komunikasi dan pelayanan prima, penerapan budaya 3S (salam, senyum, sapa), serta penggunaan SOP yang lebih responsif dan empatik terhadap kebutuhan pasien sehingga walau menunggu masih ada layanan yang mengurangi stress menunggu.

Pada domain bukti fisik, 88% responden menyatakan puas terhadap kondisi sarana dan prasarana yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan. Namun, masih ada 12% responden yang hanya cukup puas karena kurang nyaman. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ruang tunggu yang ternyata belum nyaman, jumlah tempat duduk yang terbatas, serta sirkulasi udara yang kurang baik, terutama saat jam

kunjungan pasien penuh sehingga pasien menjadi gelisah. Dimensi bukti fisik menggambarkan kualitas lingkungan, fasilitas, dan penampilan fisik petugas di area pelayanan farmasi.

Penelitian ini sejalan dengan temuan (Bariya et al., 2024) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek kenyamanan fisik, serta pemahaman alur pengerjaan yang teliti sesuai standar untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh pada domain ini.

Pada dimensi keandalan (*reliability*), tingkat kepuasan tergolong tinggi. Sebanyak 79% responden menyatakan puas terhadap kejelasan prosedur pengambilan obat. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan tidak cukup informatif dan mudah dipahami. Keandalan pelayanan farmasi tidak hanya mencakup ketepatan prosedur, tetapi juga efisiensi waktu dan sistem pembayaran. Keterlambatan dan ketidakefisienan pada aspek pembayaran sering kali menjadi keluhan utama pasien, meskipun alur pengambilan obat sudah baik. Dimensi keandalan mencerminkan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Dari tiga indikator yang dinilai, dua item dinyatakan aman, yaitu ketepatan waktu pelayanan obat oleh petugas farmasi dan kemudahan proses pembayaran di apotek, di mana masing-masing mendapatkan persentase puas sebesar 77%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa pelayanan berlangsung tepat waktu dan prosedur administrasi tergolong mudah. Namun, item 9, yaitu kejelasan prosedur pengambilan obat, mendapat tanggapan

kurang puas dari 31% responden. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pasien yang belum memahami alur atau prosedur pengambilan obat secara utuh. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan melalui penyediaan informasi visual yang lebih jelas seperti infografis alur pengambilan obat, banner petunjuk, serta sosialisasi verbal oleh petugas untuk meningkatkan pemahaman pasien.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak 80% responden menyatakan puas terhadap kecepatan petugas dalam memberikan informasi terkait obat dan layanan. Namun demikian, sebanyak 33% responden memilih jawaban kurang puas terhadap pertanyaan mengenai kesiapan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan yang membuat pasien khawatir dan ragu. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara penyampaian informasi dan kemampuan dalam menangani kendala secara langsung. Untuk itu, peningkatan soft skill, empati, serta pelatihan dalam menangani pasien rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas sangat direkomendasikan.

Pada dimensi daya tanggap, penilaian difokuskan pada kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan serta informasi. Terdapat dua indikator yang dinilai, namun hanya satu item yang tergolong aman, yaitu kecepatan karyawan farmasi dalam memberikan informasi tentang obat atau layanan farmasi yang dibutuhkan, dengan 80% responden menyatakan puas. Kesiapan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan, memperoleh 33% respon kurang puas. Ini menunjukkan bahwa tidak semua pasien merasakan bantuan aktif dari petugas, terutama pasien yang kesulitan, seperti lansia atau penyandang disabilitas. Perbaikan yang dapat

dilakukan adalah peningkatan pelatihan pelayanan berbasis empati dan responsif, serta penempatan petugas khusus atau volunteer untuk membantu kelompok pasien rentan saat mengambil obat atau menavigasi area pelayanan farmasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari dan Nurcahyo (2020) yang menyebutkan bahwa daya tanggap merupakan dimensi penting yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan farmasi yang menuntut kecepatan dan kepedulian. Kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan khusus pasien dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Dimensi jaminan (*assurance*), sebagian besar pasien merasa cukup puas, terutama dalam aspek kebersihan dan keamanan produk obat yang mencapai angka kepuasan 75%. Namun demikian, terdapat 35% responden yang bersikap kurang puas terhadap aspek ketepatan dan kejelasan informasi mengenai penggunaan obat. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi teknis petugas farmasi tergolong baik, aspek komunikasi dan penyampaian informasi masih kurang maksimal dan membuat pasien ragu serta khawatir. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal melalui penggunaan bahasa yang sederhana, pemberian leaflet obat, serta edukasi lisan yang terstruktur. Dimensi jaminan berfokus pada keamanan dan kompetensi petugas dalam memberikan keyakinan serta kepercayaan kepada pasien. Dari tiga indikator yang dinilai, kebersihan dan keamanan produk obat yang disediakan memperoleh skor puas dari 75% responden, menunjukkan bahwa aspek mutu fisik produk farmasi dinilai sangat baik dan aman oleh pasien. Namun, dua item lainnya perlu diperhatikan. Ketepatan dan keakuratan

informasi tentang penggunaan obat, mendapat 35% respon kurang puas, yang menandakan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Selain itu, kompetensi tenaga farmasi dalam memberikan penjelasan, juga menunjukkan 35% respon kurang puas. Untuk mengatasi hal ini, penting bagi petugas farmasi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, menggunakan bahasa yang lebih sederhana, serta melengkapi informasi dengan media pendukung seperti leaflet atau label instruksional yang mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang pendidikan. Penelitian oleh Yulianti dan Handayani (2019) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa jaminan terhadap mutu informasi obat, khususnya kejelasan komunikasi, berpengaruh signifikan terhadap pemahaman pasien dan dapat meminimalkan kesalahan penggunaan obat.

Dimensi empati (*empathy*), sikap ramah petugas seperti memberikan salam, senyum, dan sapa mendapatkan tanggapan positif dari pasien, dengan tingkat kepuasan mencapai 77%. Namun demikian, masih terdapat 37% responden yang bersikap kurang puas terhadap perhatian petugas terhadap kebutuhan khusus pasien membuat masih merasa tekanan emosi dan ketakutan, seperti lansia atau penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya bersifat individualistik dan adaptif terhadap karakteristik pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sikap proaktif petugas farmasi dalam menanyakan kebutuhan spesifik pasien serta menerapkan pendekatan pelayanan yang lebih personal. Dimensi empati menilai sejauh mana petugas farmasi menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kondisi serta kebutuhan individual pasien. Dari dua

indikator yang dinilai, tentang penerapan sikap ramah petugas seperti salam, senyum, dan sapa memperoleh tingkat kepuasan tinggi, yakni 77%, yang menunjukkan interaksi sosial petugas sudah positif dan diterima baik oleh pasien. Namun, yaitu kepedulian terhadap kebutuhan khusus pasien, menunjukkan bahwa 37% responden bersikap kurang puas. Ini mengindikasikan bahwa belum semua petugas secara aktif dan konsisten memperhatikan pasien dengan kebutuhan khusus. Oleh karena itu, perlu ada penguatan pelatihan empati serta implementasi pendekatan pelayanan individualistik. Petugas juga disarankan untuk lebih proaktif menanyakan kondisi pasien dan menawarkan bantuan, terutama kepada lansia, ibu hamil, atau penyandang disabilitas, agar mereka merasa diperhatikan dan dihargai selama proses pelayanan farmasi. Rahmawati dan Indrayani (2021) menyatakan bahwa empati memiliki peran penting dalam membangun hubungan terapeutik antara petugas dan pasien. Ketidakepekaan terhadap kebutuhan khusus dapat menciptakan kesenjangan persepsi dalam pelayanan yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan. Adapun beberapa penyebab ketidakpuasan atau jawaban kurang puas yang dapat diidentifikasi dari data adalah: Lamanya waktu tunggu, terutama pada jam pelayanan puncak. Kurangnya penjelasan yang jelas dan komunikatif tentang obat dan aturan pakai. Sikap petugas yang kurang responsif atau tidak cukup empatik dalam berinteraksi dengan pasien. Kondisi ruang tunggu, termasuk kenyamanan tempat duduk dan sirkulasi udara, yang dapat menurunkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Upaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh, beberapa langkah dapat diterapkan. Pertama, pelatihan komunikasi efektif

dan empati bagi tenaga farmasi perlu ditingkatkan. Kedua, sistem manajemen antrian dapat diperbaiki dengan memanfaatkan teknologi antrian digital atau strategi pemisahan pelayanan resep umum dan obat penyakit kronis. Ketiga, peningkatan kenyamanan fisik ruang tunggu seperti ventilasi, tempat duduk, dan penyediaan informasi atau hiburan bisa dilakukan. Keempat, penting dilakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien agar perbaikan pelayanan didasarkan pada masukan yang nyata dari pengguna layanan.

Peneliti berasumsi bahwa tingginya angka kepuasan pasien (88%) merupakan hasil dari implementasi standar operasional prosedur (SOP) yang baik dan pengawasan mutu pelayanan yang konsisten di RSUD Kraton Pekalongan. Namun, keberadaan 12% pasien yang belum puas menunjukkan bahwa pelayanan farmasi masih memerlukan peningkatan berkelanjutan, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IFRS) RSUD Kraton Pekalongan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas pada seluruh dimensi yang dinilai. Dimensi keandalan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 94%, diikuti oleh bukti fisik sebesar 88%, empati 81%, daya tanggap 83%, dan jaminan 72%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kejelasan prosedur, kondisi fasilitas, dan sikap petugas. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang menyatakan cukup puas, terutama pada aspek kesiapan petugas, penyampaian informasi penggunaan obat, serta perhatian terhadap kebutuhan khusus pasien.

Meskipun ada strategi koping yang diterapkan untuk memperkecil rasa stres pasien saat menunggu obat, hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa masih ada 16,40% pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi koping yang digunakan belum bisa mengatasi semua penyebab ketidakpuasan, terutama pada beberapa aspek pelayanan.

Analisis dimensi kepuasan menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki persentase kepuasan terendah, diikuti oleh dimensi Empati, Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Nilai rendah pada dimensi tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa kurang nyaman secara emosional, kurang diperhatikan secara pribadi, tidak mendapatkan respons yang cepat, dan fasilitas fisik masih kurang memadai. Di sisi lain, dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki capaian tertinggi dengan nilai 94%, yang artinya pasien umumnya merasa pelayanan farmasi konsisten dan bisa dipercaya dalam proses penyerahan obat.

Kinerja yang baik pada aspek ini menunjukkan bahwa proses teknis pelayanan, seperti ketepatan obat dan kejelasan informasi resep, sudah berjalan baik. Namun, adanya 16,40% pasien yang belum puas menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada keandalan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek emosional dan interaksi dengan petugas. Nilai rendah pada dimensi Jaminan dan Empati menunjukkan bahwa strategi koping yang digunakan belum bisa meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan psikologis pasien saat menunggu obat. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan harus lebih fokus pada aspek komunikasi, perhatian petugas terhadap pasien, serta

penyampaian informasi yang membuat pasien lebih tenang untuk mengurangi stres.

## PENUTUP

### Simpulan

Penerapan berbagai strategi koping di Instalasi Farmasi Rajal RSUD Kraton Pekalongan terbukti meningkatkan kenyamanan dan mengurangi stres pasien saat menunggu obat, dengan capaian *Customer Satisfaction* sebesar 83,60%. Namun demikian, masih terdapat 16,40% pasien yang belum puas, terutama pada dimensi Jaminan dan Empati, yang menunjukkan kebutuhan peningkatan pada aspek rasa aman, perhatian, dan komunikasi petugas. Dimensi dengan kepuasan tertinggi adalah Keandalan (94%), menandakan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan farmasi sudah sangat baik. Secara keseluruhan, strategi koping memberikan dampak positif, tetapi masih diperlukan penguatan pada interaksi pelayanan dan responsivitas untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal.

### Saran

Penelitian kualitatif dengan penerapan strategi perbaikan mutu layanan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan layanan dengan perbaikan mulai dari aspek yang paling rendah nilai kepuasannya.

### Ucapan Terima Kasih

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera, RSUD Kraton Pekalongan, Universitas Pekalongan Fakultas Farmasi

## DAFTAR PUSTAKA

Arfan, N. A., Novitasari, R., Sandi, D. F., & Ningsih, D. D. M. (2024). *Pemberdayaan Perempuan Dalam Kesehatan. Masyarakat Mandiri Dan*

*Berdaya*, 3(3), 25-32.  
<https://doi.org/10.56586/mbm.v3i3.349>

Bariya, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Narative Literatur Review*. 10(4), 547-555.  
<https://doi.org/10.22487/hjt.v10i4.1213>

Boivin, J., & Lancaster, D. (2010). *special REPORT Medical waiting periods: imminence, emotions and coping*. 59-69.  
<https://doi.org/10.2217/whe.09.79>

Irfanudin, Muhamad, Hamid, S. A. Y., & Ungsianik, T. (2018). *Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Dengan Strategi Koping Keluarga ( Primary Caregiver ) Yang Anggota*. 1-13.  
<https://doi.org/10.35913/jk.v8i1.195>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing

Kemendes. (2018). *Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*.

Kemendes RI. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.

Menkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

PP RI. (2024). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Kemendes RI, 226975, 656*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/294077/pp-no-28-tahun-2024>

Prasetyowati, R. A., Ibrahim, N. P., Santiya, S., Murti, B., & Mar, S. (2025). *Meta-Analysis: Effects of Gender, Waiting Time, Visits, and Insurance on Outpatient Satisfaction with Health Services*. 10, 16-32.  
<https://doi.org/10.26911/thejhpm.2025.10.01.02>

Prisusanti, R. D. (2024). *Analisis Kuantitatif: Waktu Tunggu Dan*

*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rs Hasta Husada Kepanjen.* 2(3), 532–544.  
<https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>

Pualamsyah, J. C. (2017). *Identifikasi Waste pada Waktu Tunggu Pasien Rumah Sakit Nasional Diponegoro dengan Pendekatan Lean Hospital.* 5.  
<https://doi.org/10.14710/jmki.5.2.2017.94-103>

Raharjo, S., Salam, A. Y., & Abidin, Z. (2024). *Hubungan waktu tunggu pemeriksaan dengan tingkat kecemasan pasien lansia dengan nyeri sendi.* 5, 13029–13036.  
<https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.37638>

Santosa, I., & Purnama, E. D. (2025). *Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak.* 6(4), 236–251.  
<https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4.4730>

Shantini, D., Mohan, R., Jawahir, S., Manual, A., Elina, N., Mutalib, A., Nurain, S., Noh, M., Rahim, I. A., Hamid, J. A., & Nordin, A. A. (2025). *Gender differences in health-seeking behaviour: insights from the National Health and Morbidity Survey 2019.* 0.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-025-13020-0>

Stanisławski, K. (2019). *The Coping Circumplex Model: An Integrative Model of the Structure of Coping With Stress.* 10(April), 1–23.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00694>

Sugiarti, E., Apriliyana, I., & Rahmawati, A. N. (2023). *Stres Dan Strategi Koping*

*Pada Keluarga Yang Menjadi Caregiver Pasien.* 3, 354–362.  
<https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/9874>

Susanto, F. X. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy Installation at the University of Muhammadiyah Malang Hospital.* 18(01), 10–20.  
<https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>

Undang-Undang RI No. 17. (2023). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.* 021, 1–11.

Widyakusuma, N. N., Suryawati, S., & Wiedyaningsih, C. (2023). *Equipping pharmacists for delivering pharmaceutical care to seniors : a qualitative systematic review of Asian seniors ' social support.* *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice,* 16(1), 1–14.  
<https://doi.org/10.1186/s40545-023-00576-7>

Yoseva, V., & Andriani, H. (2025). *Optimalisasi Waktu Tunggu Obat Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dengan Penerapan Metode Lean Management : Sebuah Scoping Review.* 6, 9377–9387.  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/45919>