

SKRIPSI

ERIN RAHMAWATI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

**(Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah
Sakit Lavalette Kota Malang)**



PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

Lembar Pengesahan

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
(Penelitian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota
Malang)**

SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada
Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang
2024**

Oleh:


**Erin Rahmawati
202010410311067**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**apt. Mutiara Titani, M.Sc.,
NIDN: 0727019002**


**apt. Alvina Arum Puspitasari, S.Farm.,
M.Clin. Pharm.,
NIDN: 0722059205**

Mengetahui:

Kaprodi SI Farmasi

Dekan Fikes UMM


**apt. Sendi Lia Yunita, M.Sc.,
NIDN: 0714068702**




**Dr. Yoyok Bekti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom.
NIDN: 0714097502**

Lembar Pengujian

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
(Penelitian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota
Malang)**

Skripsi

**Telah diuji dan dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 23 September 2024**

Oleh:

ERIN RAHMAWATI


202010410311067

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


apt. Mutiara Titani, M.Sc
NIDN. 0727019002


apt. Alvina Arum Puspitasari,
S.Farm., M.Clin. Pharm
NIDN. 0722059205

Penguji I

Penguji II


apt. Ika Ratna Hidayati,
S.Farm., M.Sc
NIDN. 0719068003


apt. Agniz Fuadatul Inayah,
M.Farm.Klin
NIDN. 0713099301

Lampiran 4. Surat Pernyataan Orisinalitas



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
 PROGRAM STUDI D3 & S1 KEPERAWATAN, PROGRAM STUDI FARMASI, S1 FISOTERAPI
 Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (144 - 145)
 Fax. (0341) 582060 Malang 65145

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erin Rahmawati

NIM : 202010410311067

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT LAVALETTE KOTA MALANG** adalah hasil karya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiaris, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 1 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Erin Rahmawati

ABSTRACT

ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES

**(Research was conducted at Installation Pharmaceutical Lavalette
Hospital, Malang City)**

Erin Rahmawati⁽¹⁾, Mutiara Titani⁽²⁾, Alvina Arum Puspitasari⁽³⁾
Program Study of Pharmacy, Faculty Of Health Science, University Of
Muhammadiyah Malang⁽¹⁾

(Background) Patient satisfaction is the degree to which a patient's feelings arise after comparing expectations and perceived performance. Pharmaceutical services are direct and responsible for patients who are concerned with pharmaceutical preparations with the intention of achieving definite results to improve the quality of life of patients.

(Research Purpose) To find out the outpatient satisfaction in the pharmaceutical installation of the lavalette hospital in malang city for pharmaceutical services.

(Research Methods) This study was a descriptive study with a sample of 389 respondents by collecting research data using questionnaires.

(Results and conclusions) Results of research conducted at the Installation Pharmaceutical Lavalette Hospital Malang City shows that outpatient's satisfaction with pharmaceutical services with five dimension related to service quality (servqual) has not been satisfied with the many negative GAP values. GAP values with negative are dimension tangibles (-0,42), dimension reliability (-0,74), dimension responsiveness (-0,40), dimension assurance (-0,25), and dimension empathy (-0,33). The results of the importance performance analysis (IPA) on the cartesian chart that needs to be improved immediately include in quadrant A which is a statement related to support facilities, availability of drugs, explanation of side effects, service waiting time, and responsiveness in response to patient requests or complaints, this can increase outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Installation Pharmaceutical Lavalette Hospital Malang City.

Keywords: *Pharmaceutical services, Hospital, Patients Satisfaction*

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

(Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota Malang)

Erin Rahmawati⁽¹⁾, Mutiara Titani⁽²⁾, Alvina Arum Puspitasari⁽³⁾
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Malang⁽¹⁾

(Latar Belakang) Kepuasan pasien adalah tingkatan perasaan pasien yang muncul setelah membandingkan harapan dan kinerja yang dirasakan. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

(Tujuan) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

(Metode) Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel 389 responden dengan pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner.

(Hasil dan Kesimpulan) Hasil Penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota Malang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian terhadap lima dimensi terkait kualitas pelayanan (*servqual*) belum memuaskan yang ditunjukkan dengan banyaknya nilai GAP negative. Nilai GAP (kesenjangan) dengan nilai negative yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*) (-0,42), dimensi kehandalan (*reliability*) (-0,74), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) (-0,40), dimensi keyakinan (*assurance*) (-0,25), dan dimensi empati (*empathy*) (-0,33). Sedangkan hasil *importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius yang perlu segera ditingkatkan termasuk kedalam kuadran A yang merupakan pernyataan terkait fasilitas pendukung, ketersediaan obat, mengenai penjelasan efek samping obat (ESO), waktu tunggu pelayanan dan ketanggapan dalam merespon permintaan atau keluhan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis curahkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam karena berkat rahmat serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN (Penelitian Dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota Malang).**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada program studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari peran penting dosen pembimbing dan bantuan seluruh pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu apt.Mutiara Titani, M.Sc., dan Ibu apt. Alvina Arum Puspitasari, S.Farm., M.Clin. Pharm., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu, materi, dukungan, arahan, keikhlasan serta saran dalam memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu apt.Ika Ratna Hidayati, S.Farm, M.Sc., dan Ibu apt.Aghnia Fuadatul Inayah, M.Farm.Klin., selaku Dosen Penguji I dan II yang telah menjadi penguji dalam seminar proposal dan seminar hasil dengan memberikan banyak arahan dan saran untuk penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu apt.Sendi Lia Yunita, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan waktu untuk membimbing dan mengajarkan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Pihak Rumah Sakit Lavalette Kota Malang dalam membantu penelitian dan penyusunan tugas akhir skripsi penulis.
7. Orang tua tersayang dan tercinta Bapak Arif Wijanto dan Ibu Eka Virliana Putri yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis , yang telah mendoakan, memberikan dukungan materil dan moril, maupun saran dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala kasih sayang dalam membesarkan penulis, sehingga penulis dapat berjuang untuk meraih mimpi yang diinginkan.
8. Saudara- saudara penulis tercinta Kak Yanuar Rizal Ardianto dan Kak Suryo Ardi Hutomo yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Kak Rima dan Kak Denisa selaku kakak ipar yang memberikan doa dan dukungan.

9. Kak Aditiya Nanda Yudistira yang selalu bersama-sama serta dengan memberikan banyak waktu untuk membantu serta memberikan dukungan dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kak Dewi Ayu I'tikaf yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
11. Almira Ravi Amanta yang telah menemani, membantu dan memberikan dukungan terhadap penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
13. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh teman-teman Farmasi angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
15. Kepada diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan selama ini, terima kasih banyak telah berusaha dan tidak menyerah dalam usaha meraih gelar Sarjana Farmasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif diharapkan dapat menyempurnakan skripsi ini dan meningkatkan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat, menambah wawasan dan pengetahuan bagi kita semua, dan dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca.

Malang, Juli 2024

Penulis,

Erin Rahmawati

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pengujian	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kebaruan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelayanan Kesehatan	6
2.1.1 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	7
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.3 Rumah Sakit	10
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit	10
2.3.2 Fungsi Rumah Sakit	10
2.3.3 Klasifikasi Rumah Sakit	11
2.3.4 Rumah Sakit Lavalette	11
2.4 Pelayanan Rawat Jalan	12
2.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	13
2.6 Standar Pelayanan Kefarmasian	13
2.6.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi BMHP	14
2.6.2 Pelayanan Farmasi Klinis	16
2.7 Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)	18
2.8 Tinjauan Umum Kepuasan	19

2.8.1	Kepuasan	19
2.8.2	Kepuasan Pasien.....	22
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	24
3.1	Bagan Alir	24
3.2	Uraian Kerangka Konsep	24
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	26
4.1	Desain Penelitian	26
4.2	Waktu dan Tempat Penelitian	26
4.2.1	Waktu Penelitian	26
4.2.2	Tempat Penelitian.....	26
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
4.3.1	Populasi Penelitian.....	26
4.3.2	Sampel Penelitian.....	26
4.3.3	Teknik Sampling Penelitian.....	27
4.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	28
4.5	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
4.6	Instrumen Penelitian.....	29
4.6.1	Validitas Instrumen.....	30
4.6.2	Reliabilitas Instrumen	32
4.7	Pengumpulan Data.....	33
4.7.1	Metode Pengumpulan Data.....	33
4.7.2	Skala Pengukuran.....	33
4.8	Prosedur Penelitian.....	34
4.8.1	Tahap Prapenelitian.....	34
4.8.2	Tahapan pelaksanaan penelitian.....	34
4.8.3	Tahapan Penyelesaian	34
4.9	Pengolahan Data dan Analisis Data	34
4.9.1	Pengolahan Data.....	34
4.9.2	Service Quality (Servqual).....	35
4.9.3	Importance Performance Analysis (IPA).....	36
4.10	Etika Penelitian (<i>Ethical Clearance</i>)	39
BAB V	40
HASIL PENELITIAN	40
5.1	Data Demografi Responden	40

5.1.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
5.1.2	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
5.1.3	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
5.1.4	Demografi Responden Berdasarkan Usia	42
5.1.5	Demografi Responden Berdasarkan Kunjungan.....	42
5.2	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.	42
5.2.1	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	42
5.2.2	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	43
5.2.3	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) .	44
5.2.4	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	45
5.2.5	Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (<i>emphaty</i>).....	46
5.3	Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Analisis Metode <i>Servqual</i> dan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	47
5.3.1	Analisis ServQual.....	47
5.3.2	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	48
BAB VI	54
PEMBAHASAN	54
BAB VII	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
7.1	Kesimpulan.....	70
7.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kebaruan Penelitian	4
Tabel 2.1 Indikator Kepuasan	22
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data Primer	29
Tabel 4.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data Sekunder	29
Tabel 4. 4 Uji Validitas Harapan Pasien Rawat Jalan.....	30
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kenyataan Pasien Rawat Jalan	31
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Harapan dan Kenyataan.....	33
Tabel 5.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 5.2 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 5.3 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 5.4 Demografi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 5.5 Demografi Responden Berdasarkan Kunjungan.....	42
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)	43
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan (Reliability)	43
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	45
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keyakinan (Assurance)	45
Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (emphaty)	46
Tabel 5.11 Analisis ServQual	47
Tabel 5.12 Importance Performance Analysis	48
Tabel 5.13 Kategori Pernyataan Berdasarkan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).....	51

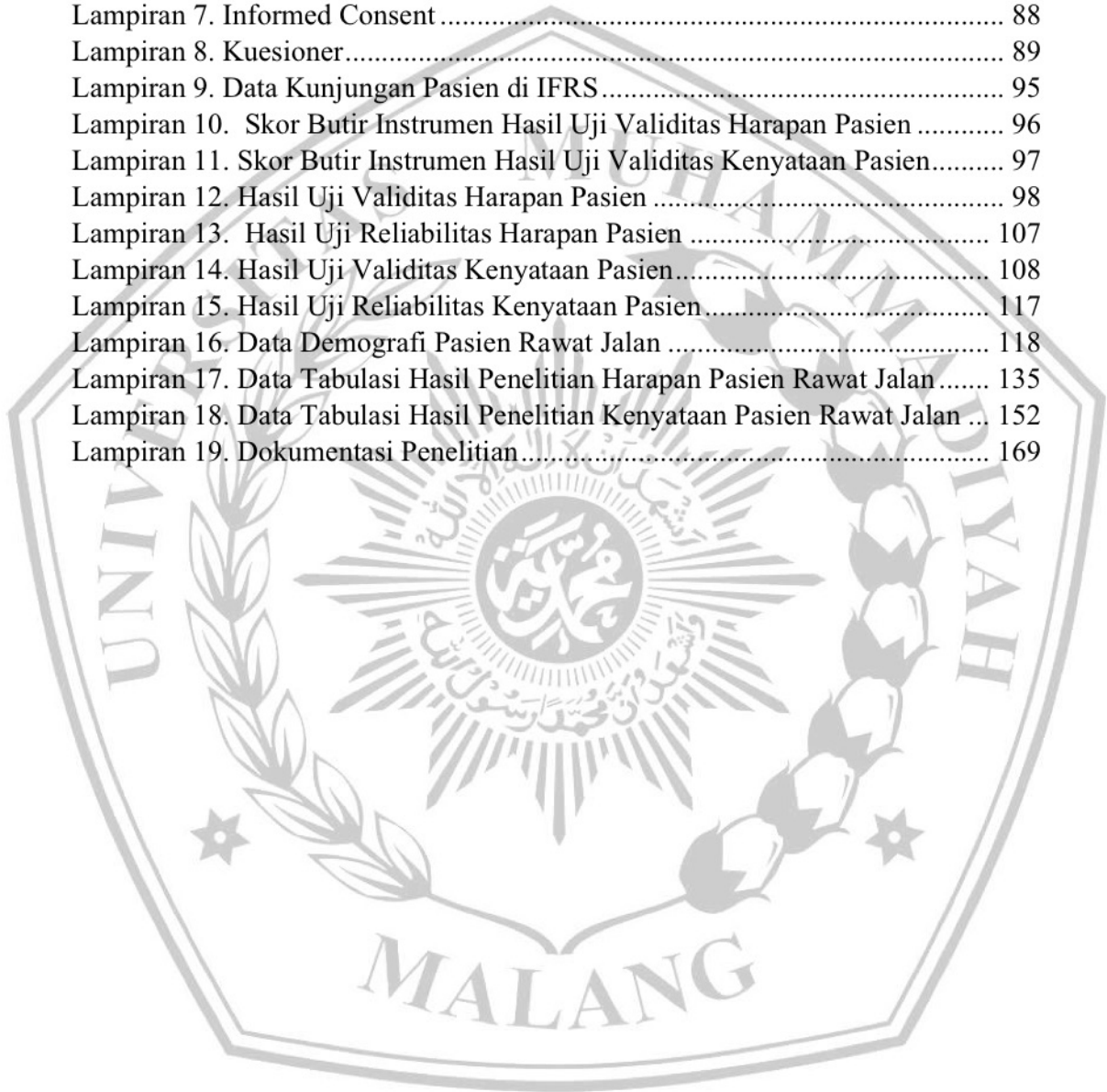
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	24
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	38
Gambar 5. 1 Kuadran Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 2. Surat Ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian	83
Lampiran 3. Etichal Clearens	84
Lampiran 4. Surat Pernyataan Orisinalitas.....	85
Lampiran 5. Form Bebas Plagiasi (P2)	85
Lampiran 6. Kartu Kendali Plagiasi.....	87
Lampiran 7. Informed Consent	88
Lampiran 8. Kuesioner.....	89
Lampiran 9. Data Kunjungan Pasien di IFRS.....	95
Lampiran 10. Skor Butir Instrumen Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	96
Lampiran 11. Skor Butir Instrumen Hasil Uji Validitas Kenyataan Pasien.....	97
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	98
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pasien	107
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Kenyataan Pasien.....	108
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pasien.....	117
Lampiran 16. Data Demografi Pasien Rawat Jalan	118
Lampiran 17. Data Tabulasi Hasil Penelitian Harapan Pasien Rawat Jalan	135
Lampiran 18. Data Tabulasi Hasil Penelitian Kenyataan Pasien Rawat Jalan ...	152
Lampiran 19. Dokumentasi Penelitian.....	169



DAFTAR PUSTAKA

- Adinew, A., Feyissa, M., Tadesse, B., Demeke, B., Assefa, T., Abdella, M., Diriba, E., Bayisa, R., Geremew, E., Alemu, F., Ejigu, E., Seifu, T., Nardos, A., Dejene, D., Mideksa, M., & Solomon, N. (2021). Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00372-1>
- Agus Riyanto. (2011). *Aplikasi metodologi penelitian kesehatan*. Nuha Medika.
- AHMAD WILDAN MIFTAHUR RIZQI. (2020). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS SISIR KOTA BATU*.
- Alrosyidi, A. F., Humaidi, F., & Aprilia, I. W. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan. *Jurnal Farmagazine*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.47653/farm.v7i1.155>
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Ananda, Y. T. (2023). Manajemen Pengelolaan Farmasi di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1093–1102. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1732>
- Andi, P. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>

- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- ardiyansyah, M, A. M. (2023). *EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. J.P. WANANE KABUPATEN SORONG* [UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Atikah Nur Inayah. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DEPOK I*.
- Ayalew, M., Taye, K., Asfaw, D., Lemma, B., Dadi, F., Solomon, H., Tazeze, H., & Tsega, B. (2017). Patients'/clients' expectation toward and satisfaction from pharmacy services. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 6(1), 21. <https://doi.org/10.4103/2279-042x.200995>
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114–16131. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>
- Barker, J. M., & Faasse, K. (2023). Influence of side effect information on patient willingness to take medication: consequences for informed consent and medication adherence. *Internal Medicine Journal*, 53(9), 1692–1696. <https://doi.org/10.1111/imj.16220>
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–11.
- Dede Dwi Nathalia, Delina Hasan, M. A. 1. (2017). PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PERBANDINGAN

ANTARA SISTEM TMH DENGAN SISTEM MANDIRI INHEALTH.
Media Farmasi, 14, 77–90.

Dewi, R., Sutrisno, D., & Badri, C. P. (2023). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(1), 67. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i1.2787>

Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>

Diny Aulia Rohmah. (2019). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM MAGELANG*. Universitas Islam Indonesia.

Ditjen Yankes. (n.d.). https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/3573066

Dr. Meithiana Indrasari. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (Edisi Pert). Unitomo.

El-Haddad, C., Hegazi, I., & Hu, W. (2020). Understanding Patient Expectations of Health Care: A Qualitative Study. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1724–1731. <https://doi.org/10.1177/2374373520921692>

Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.103>

Fahmi Khudair, I., & Raza, S. A. (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 398–419. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>

Fandy Tjiptono, G. C. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Penerbit ANDI.

- Handayany, G. N. (2022). *Manajemen Pelayanan Farmasi*.
- Hansen. (2023). Etika Penelitian: Teori dan Praktik Manajemen Kontrak Konstruksi View project. *Podomoro University Press, January*, 1–111. <https://www.researchgate.net/publication/367530183>
- Hasan, S., Sulieman, H., Stewart, K., Chapman, C. B., Hasan, M. Y., & Kong, D. C. M. (2013). Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 9(6), 841–850. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2012.10.002>
- I Ketut Swarjana, S.K.M., M.P.H., D. P. . (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Lidya Mayasari (Ed.); Edisi Terb). Penerbit ANDI.
- Iftikhar, A., Allah, N., Shadiullah, K., Habibullah, K., Muhammad, R. A., & Muhammad, H. K. (2011). Predictors of patient satisfaction. *Sciences. Gomal Journal of Medical*, 9(2), 183-188.
- Ilmayanti, N. A., Arni Rizqiani Rusydi, & Ella Andayanie. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Poli Interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(6), 1079–1088. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i6.527>
- Imam Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaelani L. (2020). Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan. *1*, 1–29.
- Kandioh, F. B., Lumolos, J., & Kaunang, M. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.
- Kemenkes RI. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan

Kefarmasian Di Rumah Sakit.

- Khoirunisa, S., & Adiningsih, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical Science*, 10(2). <https://doi.org/10.55181/ijms.v10i2.425>
- Komalawati, V. (2020). Responsibilities of Pharmacists in Drug Service With Prescription. Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter, 237–238. <https://doi.org/10.23920/jphp>
- Kumar Nayak, J. (2015). *Fundamentals of Research Methodology: Problems and Prospects EDUCATIONAL ANTHROPOLOGY View project Ethnographic Research View project* (Issue May 2015). <https://www.researchgate.net/publication/309732183>
- Kurniasih, D. A. A., Subarnas, A., & Djuhaeni, H. (2015). The Role of Satisfaction for Pharmaceutical Service Assurance to Improve Patient Loyalty at Al Islam and Santo Yusup Hospital in Bandung. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 4(3), 206–217. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2015.4.3.206>
- Lalu Mariawan Alfarizi, B. F. M. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Resep Obat Pada Pelayanan Kesehatan.
- Lavalette Hospital*. (n.d.). <https://lavalettehospital.com/>
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>
- Lestari, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Universitas Diponegoro, 33, 1–12.

- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2019). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87. <https://doi.org/10.31001/jfi.v15i1.349>
- 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. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit (pp. 1–54).
- Meyske Manapode 1*, R. T., Paretal, D., & 2, S. T. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang. 4(1), 109–117.
- Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K. F., Korompis, G. E. C., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Kesmas*, 8(5), 11–25.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|*, 4(2), 174–186.

<https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>

- Nasional. (2017). Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. *Kementerian Kesehatan RI*, 1–158.
- Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar : Journal of Community Health*, 1(4), 147–154. <https://doi.org/10.35508/ljch.v1i4.2180>
- Niputu Udayana Antari, Herleeyana Meriyani, & Ni Made Dharma Shantini Suena. (2019). Faktor –Faktor Komunikasi Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2), 63–69.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian *DI RSUD Dr.*, 1(1), 22–26.
- Nurbaity, Syafika Alaydrus, Zulham, Citra Dewi, Hetty Ismainar, Indah Suasani Wahyuni, Chitra Astari, Ervianingsih, D. A. A. K. (2020). *Farmasi Rumah Sakit* (p. 158).
- Ofa, S. O., Kanter, J., Tampa'i, R., & Tulandi, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Biofarmasetikal Tropis*, 3(1), 86–91. <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v3i1.261>
- Oktamadila, R. N., Pratama, I. S., & Dewi, N. M. A. R. (2022). Uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner gambaran penggunaan obat nyeri haid secara mandiri pada mahasiswi Fakultas Kedokteran Universitas Mataram. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 3(1), 43–48. <https://doi.org/10.29303/sjp.v3i1.154>

- Parasuraman, Valarie A., Z., & Berry., L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. (berilustra). Simon and Schuster.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. 086146*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian (Vol. 5, Issue August, pp. 12–42).
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pristianty, L., Fransiska, H. A., & Titani, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), 88. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36763>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). ALFABETA.
- Puspasari, H., Harida, S., & Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang DAGUSIBU • Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.37874/ms.v3i1.60>
- Putri, A. D. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Raa Soewondo Pati Periode Februari 2019. [Universitas Setia Budi.]. <http://repo.setiabudi.ac.id/id/eprint/3507>
- Putri, A. K., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara

Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 909–916.

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. <http://jurnal-pharmaconmw.com/jmpi/index.php/jmpi/article/view/85>

Resfani, D. L. (2013). *Analisis Positioning Produk The Waralaba (Studi Kasus: Es The Poci)*.

Saffaei, A., Moghaddas, A., & Sabzghabae, A. (2021). Patients' satisfaction with the community pharmacy services in Iran. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 10(3), 133. https://doi.org/10.4103/jrpp.jrpp_21_21

Salamatullah, A., Ali, M., Alharbi, A., Balhmer, A., Jalal, R., Alabdali, D., & Alhajjaji, G. (2021). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Makkah: A cross-sectional study. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 10(4), 174. https://doi.org/10.4103/jrpp.jrpp_94_21

Salniyah, Nurul Faizah, & Amrina Amalia Yogananda. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Umar Mas'Ud Bawean. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85. <https://doi.org/10.37089/jofar.v8i2.173>

Sari, Y. A. (2013). *Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Puskesmas Bangetanyu Semarang*. 5.

Sidrotullah, M. S., & Pahmi, K. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C di Propinsi Nusa Tenggara Barat. *Journal Syifa Sciences and Clinical Research*, 2(1), 21–30. <https://doi.org/10.37311/jsscr.v2i1.4514>

Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas->

pelayanan-terhadap-kep.pdf

Sudirman, Riski, Y. all. (2023). Manajemen Mutu. In *Gunadarma University* (Issue 7).

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (M. P. Septi Budi Sartika & M. K. M. Tanzil Multazam , S.H. (Eds.); Cetakam Pe). Umsida Press.

Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.3177>

Susilo Wirawan. (2023). *Metodologi Penelitian Untuk Tenaga Kesehatan* (Agus Kharmayana Rubaya (Ed.)). Thema Publishing.

Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44. <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>

Tatara, J. S. D., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. *Jurnal Lentera Farma*, 2 no.1, 49–50.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.

Winda Kartika Sari, M. G. P. (2018). Tingkat Kepuasan Paien Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi Di Apotek R3 Farma Bululawang Kabupaten Maang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*, 21, 1–8. http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/218/1/ARTIKEL_ILMIAH.pdf

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>

Yunita, B., Imtinan Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), 19–24. <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>

Za, R. N., Krismontazza, S., Meilina, R., Program, S., Farmasi, I., Kesehatan, U., Indonesia, B., Aceh, J. A., Naga, D., Tibang, K., Syiah Kuala, K., & Banda, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat Analysis of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In Outstanding Pharmaceutical Installations RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Bara. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1), 2615–109.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed, p. 544). McGraw-Hill.

Lampiran 5. Form Bebas Plagiasi (P2)



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FARMASI

farmasi.umm.ac.id | farmasi@umm.ac.id

HASIL DETEKSI PLAGIASI

FORM P2

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal 05 Oktober 2024 pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : ERIN RAHMAWATI
 NIM : 202010410311067
 Program Studi : Farmasi
 Bidang Minat : Farmasi Komunitas
 Judul Naskah : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Apoteker Dan Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Lavalette Menggunakan Metode Cross - sectional

Jenis naskah : skripsi / naskah publikasi / lain-lain
 Keperluan : mengikuti **ujian seminar hasil skripsi**
 Hasil dinyatakan : **MEMENUHI / TIDAK MEMENUHI SYARAT*** dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (pendahuluan)	10	3
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)	25	0
3	Bab 3 dan 4 (kerangka konsep dan metodologi)	35	3
4	Bab 5 dan 6 (hasil dan pembahasan)	15	2
5	Bab 7 (kesimpulan dan saran)	5	5
6	Naskah publikasi	25	4

Keputusannya : **LOLOS / TIDAK LOLOS** plagiasi

Malang, 05 Oktober 2024

Petugas pengecek plagiasi

