



EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DAN KETERSEDIAAN OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN DENGAN PENYAKIT DEGENERATIF

Lina Komalasari^{1*}, Nirmala Manik², Masita Sari Dewi³, & Kusno Haryanto⁴

^{*1-4} Program Studi Sarjana Farmasi: Fakultas Ilmu Kesehatan: Universitas Medika Suherman

^{*}e-Mail: komalasarilina1@gmail.com

Submit Tgl: 06-Agustus-2026

Diterima Tgl: 10-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 13-Agustus-2026

Abstrak: Mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat dinilai antara lain melalui waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat bagi pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien penyakit degeneratif (hipertensi dan diabetes melitus) di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Husada Setu. Penelitian menggunakan metode kuantitatif observasional dengan desain *cross-sectional* pada 74 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 87,83% responden memperoleh waktu tunggu pelayanan obat yang memenuhi standar dan 95,95% memperoleh obat yang tersedia sesuai resep. Tingkat kepuasan pasien terbagi menjadi 39,2% sangat puas, 36,5% puas, dan 24,3% tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,004$), sedangkan ketersediaan obat tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,130$). Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan ketersediaan obat tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Obat; Ketersediaan Obat; Kepuasan Pasien; Rawat Jalan; Penyakit Degeneratif

Abstract: The quality of pharmaceutical services in hospitals can be assessed, through medicine waiting time and the availability of medicine for patients. This study aimed to determine the relationship between medicine waiting time and availability of medicine on patient satisfaction. The research was conducted on degenerative disease outpatients at the Kartika Husada Setu Hospital. An observational quantitative design with a cross-sectional approach was used, involving 74 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using observation sheets and questionnaires, then analyzed using the Chi-Square test. The results showed that 87.83% of respondents received medicine waiting times that met the standard and 95.95% obtained medicines as prescribed. Patient satisfaction levels were categorized as 39.2% very satisfied, 36.5% satisfied, and 24.3% dissatisfied. The Chi-Square test showed a significant relationship between medicine waiting time and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.004$), whereas the availability of medicine showed no significant relationship with patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.130$). It is concluded that there is a significant relationship between medicine waiting time and patient satisfaction medicine, while there is no significant relationship between the availability of medicine and patient satisfaction.

Keyword: *Medicine Waiting Time, Availability Of Medicine, Patient Satisfaction, Outpatient Care, Degenerative Diseases.*

Cara mengutip Komalasari, L., Manik, N., Dewi, M. S., & Haryanto, K. (2026). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat dan Ketersediaan Obat pada Pasien Rawat Jalan dengan Penyakit Degeneratif. *JIKES : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 80–87. <https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2456>

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari kualitas pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). IFRS berperan penting dalam menjamin ketersediaan obat serta memberikan efek terapeutik yang optimal bagi pasien, khususnya pasien rawat jalan yang tingkat kepuasannya sangat dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu pengambilan obat dan ketersediaan obat yang dibutuhkan (Kemenkes, 2023)

Kepuasan pasien merupakan hasil perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi sebelumnya, sehingga menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan Kesehatan (Rayhan et al., 2025). Waktu tunggu pelayanan resep yang lama cenderung menurunkan penilaian pasien terhadap kualitas layanan (Maahury & Basabih, 2025). Standar pelayanan kefarmasian rumah sakit menetapkan batas waktu tunggu ≤ 30 menit untuk obat non racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, namun pada praktiknya masih ditemukan pelayanan yang belum memenuhi standar tersebut sehingga berdampak pada kepuasan pasien (Nopiyansyah et al., 2024). Penelitian Nopiyansyah et al. (2024) membuktikan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$), yang menegaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas dan kepercayaan pasien.

Selain waktu tunggu, ketersediaan obat turut memengaruhi kepuasan pasien. Kekosongan obat akibat lemahnya manajemen logistik dan perencanaan kebutuhan dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan serta menghambat hasil pengobatan (Rahmadhani et al., 2025). Kedua faktor ini semakin penting bagi pasien dengan penyakit degeneratif, seperti hipertensi dan diabetes melitus, yang memerlukan terapi jangka panjang dan penggunaan obat secara rutin (Sivandzade, 2021). Penelitian (Herawati et al., 2025) di salah satu rumah sakit di Kota Bekasi menemukan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($t = 2,259$; $p = 0,046$), namun penelitian tersebut hanya mengkaji ketersediaan obat sebagai variabel tunggal tanpa mempertimbangkan faktor waktu tunggu.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien penyakit degeneratif di poli penyakit dalam rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di poli penyakit dalam di Rumah Sakit Kartika Husada Setu, sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif observasional dengan desain *cross-sectional*, di mana pengukuran terhadap variabel independen (waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat) dan variabel dependen (kepuasan pasien di poli penyakit dalam di rumah sakit) dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien hipertensi dan diabetes melitus yang menjalani pengobatan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Kartika Husada Setu, dengan rata-rata kunjungan sebanyak 275 pasien per bulan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Masturoh & T, Anggita, 2018), sehingga diperoleh 74 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan (Auliya et al., 2020). Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 18–67 tahun, bersedia menjadi responden, mampu membaca dan berkomunikasi dengan baik, serta merupakan pasien rawat jalan penyakit degeneratif poli penyakit dalam.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kartika Husada Setu, Kecamatan Setu, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, pada bulan Juni–Juli 2026.

Instrumen dan Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi untuk mencatat waktu tunggu pelayanan obat, serta kuesioner untuk mengukur ketersediaan obat dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Kuesioner terdiri dari 21 item pertanyaan, yaitu 2 pertanyaan mengenai ketersediaan obat dan 19 pertanyaan mengenai kepuasan pasien. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* pada 30 responden diluar sampel penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,361). Uji reliabilitas selanjutnya dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan hasil instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Utami & Rasmanna, 2023) (Dewi et al., 2022)

Analisis Data

Analisis data terdiri atas analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi frekuensi masing-masing variabel, dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil uji dinyatakan signifikan apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=74)

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	36,49
	Perempuan	47	63,51
Usia (tahun)	26–35	3	4,05
	36–45	12	16,21
	46–67	60	81,08
Pendidikan	SMP	16	21,62
	SMA	53	71,62
	S1	5	6,76
Pekerjaan	Wiraswasta	18	24,32
	Pegawai Swasta	5	6,76
	Ibu Rumah Tangga	43	58,11
	Lainnya	8	10,81

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (63,51%) dan berada pada kelompok usia 46–67 tahun (81,08%), sesuai dengan karakteristik penyakit degeneratif seperti hipertensi dan diabetes melitus yang umumnya banyak dialami kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia. Mayoritas responden berpendidikan SMA (71,62%) dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (58,11%), kelompok yang cenderung lebih rutin melakukan kontrol kesehatan.

Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Waktu Tunggu	n	%	Rata-rata (menit)
Memenuhi standar	65	87,83	7,30
Tidak memenuhi standar	9	12,16	39,89
Total	74	100	11,71

Keterangan: Standar Pelayanan Minimal RS batas waktu tunggu ≤ 30 menit untuk obat non racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008)

Sebanyak 65 responden (87,83%) memperoleh waktu tunggu pelayanan obat yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dengan rata-rata waktu tunggu keseluruhan 11,71 menit, jauh di bawah ambang batas standar. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mayasafa & Mukarom, 2024) serta (Fauziah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pelayanan obat yang lebih cepat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Sembilan responden (12,16%) yang tidak memenuhi standar diduga terjadi akibat penumpukan resep pada jam-jam tertentu serta kebutuhan verifikasi resep yang memerlukan waktu tambahan.

Ketersediaan Obat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Ketersediaan Obat

Ketersediaan Obat	n	%
Tersedia	71	95,95
Tidak tersedia	3	4,05
Total	74	100

Sebagian besar responden (95,95%) memperoleh obat yang tersedia sesuai resep, sejalan dengan penelitian (Rahmadhani et al., 2025) dan (Sitanggang et al., 2025) yang menekankan bahwa pengelolaan persediaan obat yang baik mulai dari perencanaan hingga pengendalian stok dapat meminimalkan kekosongan obat. Pada tiga responden yang mengalami keterlambatan pemenuhan obat, Instalasi Farmasi tetap melakukan pemesanan dan menghubungi pasien setelah obat tersedia sehingga kesinambungan terapi tetap terjaga.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	n	%
Tidak puas	18	24,3
Puas	27	36,5
Sangat puas	29	39,2
Total	74	100

Mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas (75,7%) terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Hasil ini sejalan dengan (Karunia, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, serta (Nurmiati et al., 2022) yang menjelaskan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan petugas berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sebanyak 18 responden (24,3%) yang menyatakan tidak puas diduga dipengaruhi oleh perbedaan harapan individu terhadap kecepatan pelayanan dan kualitas komunikasi petugas.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	S. Puas n (%)	Total	p-value
Memenuhi standar	15 (23,1)	22 (33,8)	28 (43,1)	65 (100)	
Tidak memenuhi standar	3 (33,3)	5 (55,6)	1 (11,1)	9 (100)	
Total	18 (24,3)	27 (36,5)	29 (39,2)	74 (100)	0,004

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p-value = 0,004 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien hipertensi dan diabetes melitus di poli penyakit dalam. Temuan ini

sejalan dengan penelitian (Mayasafa & Mukarom, 2024) yang menyatakan bahwa semakin cepat pelayanan obat diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang sesuai standar membuat pasien tidak perlu menunggu terlalu lama sehingga merasa lebih nyaman dan menilai lebih positif terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

Hubungan Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan Ketersediaan Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Ketersediaan	Tidak Puas n(%)	Puas n(%)	S. Puas n(%)	Total	p-value
Tersedia	18 (25,4)	25 (35,2)	28 (39,4)	71 (100)	
Tidak tersedia	0 (0)	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)	
Total	18 (24,3)	27 (36,5)	29 (39,2)	74 (100)	0,130

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,130$ ($p > 0,05$), sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien hipertensi dan diabetes melitus di poli penyakit dalam pada penelitian ini. Hasil ini berbeda dengan penelitian (Aryanti et al., 2024) dan (Oktavia et al., 2026) yang menemukan hubungan signifikan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien. Perbedaan ini diduga disebabkan oleh perbedaan kondisi tiap rumah sakit; pada penelitian ini, meskipun terdapat beberapa obat yang belum tersedia saat kunjungan, petugas farmasi tetap memberi informasi dan menghubungi pasien setelah obat tersedia sehingga kebutuhan terapi pasien tetap terpenuhi. Hal ini sejalan dengan (Susila et al., 2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh penerapan pelayanan kefarmasian secara menyeluruh, bukan hanya oleh satu aspek pelayanan seperti ketersediaan obat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan obat pada pasien hipertensi dan diabetes melitus di poli penyakit dalam di Rumah Sakit Kartika Husada Setu sebagian besar telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dengan 87,83% responden memperoleh waktu tunggu pelayanan sesuai standar. Ketersediaan obat juga tergolong tinggi, yaitu 95,95% responden memperoleh obat sesuai dengan resep. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,004$), sedangkan ketersediaan obat tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,130$). Meskipun sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, masih terdapat sebagian responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap proses pelayanan obat agar waktu tunggu tetap konsisten memenuhi Standar Pelayanan Minimal dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti pelayanan informasi obat dan konseling apoteker, dengan jumlah sampel yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

Aryanti, A. D., Kumala, S., & Ramadaniati, H. D. (2024). Dampak konseling apoteker,

- ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners*, 8, 167–177. <https://doi.org/https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., & Dian. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- Fauziah, A. F., S, H. A. C., & Santoso, J. (2024). Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 95–104. <https://doi.org/https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i3.283>
- Herawati, R. H., Yantih, N., & Amyulianthy, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketersediaan Obat , Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi. *Journal of Science Education*, 9(3), 682–687. <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687>
- Karunia, M. R. N. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Kemendes, R. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maahury, S. D., & Basabih, M. (2025). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Pasien: Literature Review. *Jurnal Ners*, 9(3), 4086–4094. <https://doi.org/http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners> ANALISIS
- Masturoh, I., & T, Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Mayasafa, F., & Mukarom, M. Z. (2024). Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 85–89.
- Nopiarysyah, Wahtuni Tri, N., Hijrah, Handayani, K., & Wahidah, L. K. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Obat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Santa Anna 2024. *Jurnal Farmasi Lampung*, 13(2), 143–154.
- Nurmiati, Oktrivina, A., Aritonang, & Kosasih. (2022). Pengaruh Ketersediaan Obat Dan

- Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>
- Oktavia, R., Indrawati, L., & Sumijatun. (2026). Hubungan Antara Ketersediaan , Pelayanan Informasi dan Persepsi Waktu Tunggu Obat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 4(1), 84–97. <https://doi.org/https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>
- Rahmadhani, T. A., Yunarti, K. S., & Sofiah, S. A. (2025). Evaluasi Ketersediaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Arif Purwokerto. *Jurnal Bina Cipta Husada*, XXI(1), 54–65.
- Rayhan, M., Fatir, A. L., & Lakoan, M. R. (2025). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit X Periode Januari-Februari 2024. *Indonesian Journal Of Health Sience*, 5(4), 708–717.
- Sitanggang, A. B., Ginari, R. P., & Nurahman, A. (2025). Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat Menggunakan Analisis ABC – VEN di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. *Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 5(1), 100–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.54445/pharmademica.v5i1.92>
- Sivandzade, F. (2021). Regenerative Stem Cell Therapy for Neurodegenerative Diseases : An Overview. *International Journal of Molecular Sciences*, 22, 2153. <https://doi.org/https://www.mdpi.com/1422-0067/22/4/2153>
- Susila, A. P., Sari, S., & Ningrum, I. H. (2025). Analysis of the Relationship between Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in the BPJS Referral Program (PRB) at Pharmacies across Pekanbaru City Pendahuluan. *Journal of Pharmacy and Science*, 9(1), 19–30. <https://doi.org/http://jurnal.univrab.ac.id/index.php/jops>
- Utami, Y., & Rasmanna, P. M. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.