

DAFTAR PUSTAKA

- Amaranggana, Larasati. 2017. Pelayanan Informasi Obat yang Efektif dari Beberapa Negara untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik: Review. *Jurnal Farmaka*. 15 (1). p 20-28.
- American College of Preventive Medicine*, 2011, Medication Adherence Time Tool: *Improving Health Outcomes "A Resources Form The American College Of Preventive Medicine"* . Washington USA.
- Ankrah Daniel N. A., Charles N. Ofei-Palme., Mary Nordor., Frimpomaa Nelson., Denise Ocansey., and Elizabeth Bruce. 2014. *Patients' perception and expectations of services provided by pharmacists in Ghanaian hospitals. African Journal of Pharmacy and Pharmacology*. Vol. 8(46), pp. 1164-1172.
- Arifiyanti Adiska Lina., & Rachmad Djamaludin. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, Vol. 3 No. 1, : 123-137.
- At, T., & Almasdy, D. (2018). Artikel Penelitian Implementasi Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tatakelola SDM Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H . A Thalib Kerinci Tahun 2018. 8(72), 356–365
- Ayu, N., & Kastella, F. (2019). Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. 3(1), 74–84.
- Curakovic, D.; Sikovac, I.; Garaca., V.; Curcic, N dan Vukosav, S. 2011. The Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia. *Journal of Tourism*. Serbia.
- Dewi, S., & Hutapea, R. F. (2019). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>. 3(2), 102–112.
- Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta 2006.
- Evi Sa'adah. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 13 No 1.
- Fitzgerald, R. J. (2009). Medication errors : the importance of an accurate drug history. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2125.2009.03424.x>

- Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. *ST VINCENTIUS A PAULO* Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya.
- Hakim Lukman., & Tita Hariyanti. 2018. *THE EFFECT OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICE ON OUTPATIENT SATISFACTION OF AMELIA HOSPITAL*. *Journal of Applied Management (JAM)* Vol 16 No (1).
- Herjunianto., Viera Wardhani., & Jany Prihastuty. 2014 Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28, Suplemen No. 1.
- Ihsan Muhammad., Ratna Kurnia Illahi., & Hananditia Rachma Pramestutie. 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *PHARMACEUTICAL JOURNAL OF INDONESIA* Vol 3(2): 59-64.
- M Jeevangi V ., Neelkantreddy Patil., Anand B Geni, Hinchageri SS., Manjunath G., Shantveer H. 2012. *ASSESSMENT AND EVALUATION OF DRUG INFORMATION SERVICE PROVIDED BY PHARMACY PRACTICE DEPARTMENT BASED ON ENQUIRER'S PERSPECTIVE*. *INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL OF PHARMACY*. 3 (10).
- Manurung, L. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010 [tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Melinda.. Dewi, S., & Hutapea, R. F. (2019). 102 <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>. 3(2), 1.
- Novaryatiin, Susi dkk. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*.1(1). p 22-6.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit.
- Putri Fitriyani., Ermi Girsang., Sri Lestari Ramadhani NasutSakit., & Tan Suyono. 2020. *Analysis of the Effect of the Length of Drug Delivery Time on Patient Satisfaction in RSU Royal Prima Medan in 2018*. *International Journal of Research and Review* Vol.7; (3)
- Satibi., Vika, Marin Y.W., Sri, Suwarni., & Kuswardhani. (2017). Analisis Perbedaan Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Dengan Potensi Medication Error Di Beberapa Rumah Sakit Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, 7 (3)

- Saragih, R., Lubis, N., dan Sutatniningsih, R. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Herna Medan [tesis]. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rusli. 2016. Modul Bahan Ajar Cetak Farmasi: Farmasi Rumah Sakit dan Klinik. Jakarta Selatan: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan-Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Laporan Triwulan I Tahun 2019.
- S Fithria Dyah Ayu., Satibi., Achmad Fudhol. 2013. Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Purwokerto Ditinjau Dari Perspektif Proses Bisnis Internal Balanced Scorecard “Average Dispensary Time Dan Waktu PEMBERIAN Informasi Obat”. Jurnal Ilmiah Farmasi Vol. 10 No. 2
- Setiawan, E., Irawati, S., Presley, B., & Wardhani, S. A. (2015). Persepsi dan Kecenderungan Keterlibatan Apoteker di Apotek pada Proses Rekonsiliasi Obat. Jurnal Sains Farmasi & Klinis, 2(1), 91. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2015.2.1.55>
- Shrank, W.H., Avorn., J., 2007, Educating Patients About Their Medications: The Potential And Limitation of Written Drug Information, Health Affairs 26, No 3, p.731-740
- Susanto, N. A., Mansur, M., & Djauhari, T. (2017). Analisis Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2016. 6(2), 82–90. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6131>
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwaryo; Isnanto, R.R.; dan Sofwan, A. 2011. Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loket. Semarang: UNDIP
- Tajuddin, R. S., Sudirman, I., Maidin, A., Masyarakat, F. K., Hasanuddin, U., Ekonomi, F., Hasanuddin, U., & Keselamatan, M. T. (2012). Jurnal manajemen pelayanan kesehatan. 15(04), 182–187.
- Turnodihardjo, M. A., Hakim, L., & Kartikawatiningsih, D. (2016). Pengaruh Pendampingan Apoteker Saat Visite Dokter terhadap Kesalahan Peresepan di Ruang Perawatan Intensif Effect of Pharmacist Participation During Physician Rounds and Prescription Error in the Intensive Care Unit. 5(3). <https://doi.org/10.15416/ijcp.2016.5.3.160>
- Wathoni Nasrul and Susi Afrianti Rahayu. 2014. *A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia*. Journal of Applied Pharmaceutical Science Vol. 4 (01).
- Wijaya H. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. 2012.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20305734-T30937+-+Analisis+pelaksanaan.pdf.

- Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Surabaya.
- Yulyuswarni. 2014. Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. Jurnal Keperawatan, Volume X, No. 1.
- Zed, Mestika., 2003. dalam Supriyadi. (2016). Community Of Practitioners : Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan Antar Pustakawan. Lentera Pustaka 2 (2): 83-93.