

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BHINEKA BAKTI HUSADA

Humaira Fadhilah<sup>1\*</sup>, Nurlita<sup>2</sup>, Ida Listiana<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>STIKes Kharisma Persada, Jl. Pajajaran No 1, Tangerang Selatan 15417, Indonesia

<sup>3</sup>STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No 1, Tangerang Selatan 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p><i>*Corresponding Author</i></p> <p>Humaira Fadhilah E-mail: humaira@masda.ac.id</p>	<p style="text-align: center;"><i>Pharmacy service in the hospital must be prioritised to patient safety which is based on the paradigm of patient oriented, where pharmacist has a role not only focusing on medicine but also on patients. The good quality of pharmacy service can be seen from patients satisfaction. The objective of this research is to determine patient satisfactions level of outpatient pharmacy installation in Bhineka Bakti Husada Hosiptal. The research used non-experimental research design by descriptive. The number of sampel taken in this research was 100 respondent. The patients satisfactions level was calculated by the result of questionnaires which assessed from 5 dimentions. The satisfactions level analysis was conducted through calculation on the average of performance and expectancy. The research showed that deployment of service given in the installation pharmacy outpatient Bhineka Bakti Husada Hospital with level of conformity satisfaction and expectations &gt; 75% of dimensions 91,6% reliability, 91,5% responsiveness, 92,57% assurance, 89,68% emphaty and 90,27% tangible. The results of this research show that patients are satisfied with the service provided in the installation pharmacy outpatient Bhineka Bakti Husada Hospital.</i></p>
<p>Keywords:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction Level</li> <li>• Installation Pharmacy Outpatient</li> <li>• Quality of Service</li> </ul>	<p>Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan keselamatan pasien yang berdasarkan paradigma baru yaitu <i>patient oriented</i> dimana farmasis berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun juga terhadap pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi rawat jalan RS Bhineka Bakti Husada. Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 100 responden. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan &gt; 75% di setiap dimensinya yaitu kehandalan 91,6%, daya tanggap 91,5%, jaminan 92,57%, empati 89,68% dan bukti langsung 90,27%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.</p>
<p>Kata Kunci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat Kepuasan Pasien</li> <li>• Instalasi Farmasi Rawat Jalan</li> <li>• Kualitas Pelayanan</li> </ul>	

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi

kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SERVQUAL (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut meliputi, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Menurut Parasuraman dalam Daulay, 2015).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Menurut Pohan dalam Putri, 2017).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Irene, 2009). Riset Monika, dkk, 2015 telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Putri, 2017 menunjukkan

bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan farmasi Instalasi farmasi RSUD Cilacap dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan  $> 75\%$ .

Penelitian yang dilakukan oleh Tlapana, 2009 bahwa sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati, dkk 2011, terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Arimbawa, 2014 bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Manurung, 2010 mengatakan bahwa keramahan petugas memiliki hubungan positif dengan minat kembali menebus resep obat. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Saragih, dkk, 2010 yang menyatakan terdapat pengaruh antara keramahan petugas terhadap loyalitas pasien. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas (Yunevy dan Haksamana, 2013).

Ketidakpuasan yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, keramahan petugas farmasi. Ketidakpuasan

pasien akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit (Rizal, 2014).

Berdasarkan data di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tahun 2019”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan April-Mei 2019. Populasi adalah semua pasien atau pendamping pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada pada bulan April 2019. Sampel penelitian adalah 100 responden yang bersedia mengisi kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang telah divalidasi kepada pasien rawat jalan Instalasi Farmasi

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tahun 2019. Penyebaran kuesioner dilakukan kurang lebih selama 1 minggu pukul 08.00 – 17.00 WIB. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer dengan

tahap pengecekan data, pemberian kode, data entry, pembersihan. Analisis data yaitu karakteristik responden, penilaian kuesioner, tingkat kesesuaian.

**HASIL**

**Tabel 1. Frekuensi Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	Remaja (12-25 tahun)	23	23%
2.	Dewasa (26-45 tahun)	41	41%
3.	Lansia (46-65 tahun)	36	36%
Total		100	100%

Sumber : (Data Primer, 2019)

Berdasarkan tabel 1, hasil penelitian menunjukkan bahwa frekwensi responden menurut usia

paling banyak pada usia dewasa (26-45 tahun) dengan persentase sebesar 41%.

**Tabel 2. Frekuensi Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Perempuan	73	73%
2.	Laki-laki	27	27%
Total		100	100%

Sumber : (Data Primer, 2019)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden bahwa pasien yang menebus obat di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka

Bakti Husada sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 73% sedangkan untuk pasien laki-laki sebesar 27%.

**Tabel 3. Frekuensi Pendidikan**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD/Sederajat	5	5%
2.	SMP/Sederajat	11	11%
3.	SMA/Sederajat	53	53%

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
4.	Akademi/Diploma	12	12%
5.	S1	17	17%
6.	Lainnya	2	2%
Total		100	100%

Sumber : (Data Primer, 2019)

Pada tabel 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhirnya. Dari hasil penelitian, pendidikan terakhir

responden yang paling banyak adalah pendidikan menengah ke atas (SMA/Sederajat) dengan nilai persentase sebesar 53%.

**Tabel 4 Frekuensi Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pegawai/Karyawan Swasta	22	22%
2.	PNS/POLRI/TNI	3	3%
3.	Wiraswasta	13	13%
4.	Lainnya	62	62%
Total		100	100%

Sumber : (Data Primer, 2019)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok

lainnya dengan persentase sebesar 62%, kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien pensiunan serta ibu rumah tangga

**Tabel 5 Kepuasan Tiap Dimensi**

Dimensi	Rata- rata kepuasan	Rata- rata harapan	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	18,32	20	91,6%	Puas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	24,04	26,26	91,5%	Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	24,33	26,28	92,57%	Puas
Empati ( <i>Emphaty</i> )	17,30	19,29	89,68%	Puas
Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	24,23	26,84	90,27%	Puas

Sumber : (Data Primer, 2019)

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat bahwa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan >75% pada tiap dimensinya.

## **PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menjadi responden penelitian sebagian besar berusia dewasa yaitu kisaran 26- 45 tahun dengan persentase sebesar 41%. Bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda (Menurut Gunarsa dalam Urrahmah, 2018).

Dari hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 100 orang diperoleh persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 73% dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 27% sehingga dapat dinyatakan responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat

mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan (Menurut Kotler dalam Urrahmah, 2018). Tingkat harapan kepuasan responden terbilang tinggi meskipun sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena lebih banyak pasien perempuan yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah tamat SMA/Sederajat dengan persentase sebesar 53%. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu tingkat menengah ke atas (SMA/Sederajat), maka dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat harapan kepuasan responden terbilang tinggi. Hal ini disebabkan karena pasien pada Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada memiliki tingkat pendidikan yang sedang sehingga pasien cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak yaitu kelompok lainnya dengan persentase sebesar 62%, kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien pensiunan dan ibu

rumah tangga. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Seseorang yang memiliki pekerjaan yang lebih tinggi memiliki harapan yang tinggi khususnya pada sarana dan prasarana farmasi (Anggraini, 2014).

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, dimana tingkat pekerjaan responden terbanyak yaitu kelompok lainnya yang sebagian besar merupakan pasien pensiunan dan ibu rumah tangga, dari hal tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat harapan kepuasan responden terbilang tinggi meskipun responden tidak bekerja. Hal tersebut disebabkan pasien yang tidak bekerja memiliki banyak waktu untuk melakukan pengobatan sehingga pasien cenderung mudah menerima dan merasa puas terhadap pelayanan farmasi yang diberikan.

Dimensi kehandalan (reliability) rata-rata kepuasan yang diperoleh lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan responden, hal ini disebabkan oleh jumlah petugas farmasi yang terbatas dan harus melayani banyak pasien yang

menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan terlalu banyak sehingga petugas farmasi tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Namun secara keseluruhan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan yang diperoleh  $\geq 75\%$  yaitu sebesar 91,6% dapat dinyatakan responden puas dengan pelayanan farmasi pada dimensi kehandalan (reliability).

Dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan. Hal ini terjadi karena terdapat nilai kepuasan yang paling rendah dari 8 pertanyaan pada kuesioner yaitu 2,86 pada pertanyaan nomor 1. Pertanyaan tersebut mengenai apakah obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi, berdasarkan jawaban kuesioner dapat dilihat bahwa terdapat banyak responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju, hal ini karena pasien harus menunggu antrean yang sangat lama. Dimensi daya tanggap (responsiveness) secara keseluruhan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan yang diperoleh  $\geq 75\%$  yaitu sebesar 91,5% dapat dinyatakan responden puas tetapi dengan rata-rata kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan responden. Hal

ini disebabkan oleh antrean pasien yang ingin menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan terlalu banyak sehingga petugas farmasi membutuhkan waktu untuk menyiapkan obat dan dibutuhkan ketelitian dalam mengerjakannya.

Dimensi jaminan (assurance) menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan. Hal ini terjadi karena terdapat nilai kepuasan yang paling rendah dari 8 pertanyaan pada kuesioner yaitu 2,60 pada pertanyaan nomor 5. Pertanyaan tersebut yaitu apakah layanan yang diberikan cepat dan tepat, sebagian besar responden menjawab tidak setuju karena pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan obat. Dimensi jaminan (assurance) rata-rata kepuasan yang diperoleh lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan responden. Hal ini disebabkan oleh banyaknya resep yang harus dikerjakan oleh petugas farmasi dan terbatasnya jumlah petugas farmasi sehingga pasien membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan obat. Namun secara keseluruhan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan yang diperoleh lebih  $\geq 75\%$  yaitu sebesar 92,57% dapat dinyatakan responden puas terhadap pelayanan farmasi pada dimensi jaminan (assurance).

Dimensi empati (emphaty) menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan. Hal ini terjadi karena terdapat nilai kepuasan yang paling rendah dari 6 pertanyaan yaitu 2,65 pada pertanyaan nomor 2. Pertanyaan tersebut mengenai apakah petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan. Dimensi empati (emphaty) secara keseluruhan masuk dalam kategori puas tetapi rata-rata kepuasan yang diperoleh lebih rendah daripada rata-rata harapan responden. Hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang datang ke Instalasi farmasi rawat jalan terlalu banyak sehingga petugas farmasi tidak dapat memantau satu persatu keluhan pasien tentang pengobatan.

Dimensi bukti langsung (tangible) menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan. Hal ini terjadi karena terdapat nilai kepuasan yang paling rendah dari 8 pertanyaan yaitu 2,41 pada pertanyaan nomor 8. Pertanyaan tersebut mengenai apakah obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit, sebagian besar responden tidak setuju bahkan sangat tidak setuju dengan pertanyaan tersebut. Dimensi bukti langsung (tangible) rata-rata kepuasan yang diperoleh lebih rendah dibandingkan

dengan rata-rata harapan responden. Hal ini disebabkan sebagian besar responden adalah pasien BPJS sehingga obat yang diberikan oleh petugas farmasi hanya sebagian saja dan ada obat-obat yang tidak ditanggung oleh BPJS sehingga pasien harus membayar. Namun secara keseluruhan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan pasien yang diperoleh lebih  $\geq 75\%$  yaitu sebesar 90,27% dapat dinyatakan responden puas dengan pelayanan farmasi pada dimensi bukti langsung (tangible).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tahun 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut : usia responden adalah usia dewasa (26-45 tahun) 41%, Jenis Kelamin perempuan 73% , Pendidikan SMA/Sederajat 53%, Pekerjaan pensiunan dan ibu rumah tangga 62%. Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan  $>75\%$  pada tiap dimensinya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini S., Lia dan Kirana Nathalia. 2014. *Desain Komunikasi Visual ; Dasar-Dasar Panduan Untuk Pemula*. Bandung: Nuansa Cendekia
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bertawati. 2013. *Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Daulay, M.A. 2015. *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan*. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Irene, D.S, 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- 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
- Monika, K. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi. UNSRAT*. Volume 4 No.4
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam., Efendi, F. 2011. *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Permatasari, Linda. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Putri, N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Rizal, M. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Saragih, L., dkk. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan Ke-20*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyawati, M., dkk. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Membeli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari. Makassar
- Tlapana, T.P. 2009. *Store Layout And Its Impact On Consumer Purchasing Behavior At Convenience In Kwa*

Mashu. Disertasi, Durban University  
Of Technology

Administrasi Kesehatan Indonesia.  
Surabaya

Urrahmah, Syifa. 2018. Tingkat Kepuasan  
Pasien Terhadap Pelayanan  
Komunikasi, Informasi dan Edukasi  
(KIE) Obat oleh Petugas Farmasi di  
Instalasi Farmasi Rumah Sakit  
Umum Kota Tangerang. Tangerang:  
STIKes Kharisma Persada

Yuniar, Yuyun. 2016. Kepuasan Pasien  
Peserta Program Jaminan Kesehatan  
Nasional Terhadap Pelayanan  
Kefarmasian di Apotek. *Jurnal  
Kefarmasian Indonesia*

Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. Analisis  
Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan  
Harapan Pasien Di Puskesmas  
Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal*



Nama\_5 kata pertama judul penelitian

---