

## **Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado**

**Monika Kawahe<sup>1)</sup>, Chreisy K. F. Mandagi<sup>1)</sup>, Paul A.T Kawatu<sup>1)</sup>**  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### **ABSTRACT**

The demands of patients and society to the improvement of the pharmacy services' quality, require an extension of the old paradigm which was oriented to the product (drug oriented) into the new one, that is oriented to the patient (patient-oriented) with the philosophy of pharmaceutical services (pharmaceutical care). Patients' dissatisfaction is caused by the appearance of a gap between the patients' expectations and performance of the health care that is felt while taking the service itself. The Puskesmas (clinic) must keenly determine the needs of the patients or costumers as an effort to meet the expectations and increase satisfaction with the provided services. The aim of this research is to analyze the relation between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction at Puskesmas Teling Atas in Manado. This research uses analytical survey with a study plan that is stated as Cross Sectional Study, the sample of research is taken by using the Accidental Sampling method with considering the patients who accidentally visit Puskesmas Teling Atas in Manado, with the total amount of 100 respondents. The data has been collected and analyzed by Univariate and Bivariate. Primary data obtained from questionnaires and secondary data collected from Puskesmas' profile. The statistical test used is Chi Square test with the computer application program. The responsiveness of pharmaceutical Services with patients' satisfaction p value = 0.042 is related, the reliability of pharmaceutical services with patients' satisfaction p value = 0.016 is related, the guarantees of pharmaceutical services with patients' satisfaction p value = 0.219 is unrelated, the care of pharmaceutical services with patients' satisfaction score p value = 0,028 is related, direct evidence of pharmaceutical services with patients' satisfaction p value = 0.044 is related. The result of this research, are: there is a relation between pharmaceutical services, such as: the responsiveness, the reliability, the care, and the direct evidence with the patients' satisfaction, and there is not a relation between pharmaceutical services and the guarantee of patients' satisfaction at Puskesmas Teling Atas in Manado.

**Keywords:** The Quality of Pharmaceutical Services, Patients' Satisfaction.

### **ABSTRAK**

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan Kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Penelitian menggunakan metode survei analitik dengan rancangan Cross Sectional Study. Pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan mengambil pasien yang kebetulan berkunjung di Puskesmas Teling Atas Kota Manado dengan jumlah responden 100 responden. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara Univariate dan Bivariate. Data primer didapatkan dari kuesioner dan data sekunder di dapatkan dari profil Puskesmas. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi Square dengan program aplikasi komputer. Ketanggapan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien nilai p value = 0,042 berhubungan, kehandalan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien nilai p value = 0,016 berhubungan, jaminan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien nilai p value = 0,219 tidak berhubungan, kepedulian pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien nilai p value = 0,028 berhubungan, bukti langsung pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien nilai p value = 0,044 berhubungan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian yaitu ketanggapan, kehandalan, kepedulian, bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teling Atas Kota Manado dan tidak adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien.

## **LATAR BELAKANG**

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat

mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Supriyanto, 2010).

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kefarmasian maka Puskesmas Teling Atas kota Manado harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Menurut profil data Puskesmas Teling Atas tahun 2014, Pada pengambilan data awal diperoleh data Puskesmas Teling Atas merupakan salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Dinas kesehatan kota Manado yang berkewajiban meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan Wanea yang merupakan wilayah kerjanya, Puskesmas Teling Atas memiliki wilayah kerja dengan cakupan pelayanan 4 Kelurahan dengan jumlah penduduk 29.823 jiwa terdiri dari 15.286 laki-laki dan 14.527 perempuan, dan memiliki tenaga kesehatan sebanyak 46 orang yang terdiri dari tenaga medis (dokter umum/gigi/dokter kontrak) sebanyak 7 orang, tenaga perawat 18 orang, bidan sebanyak 6 orang, perawat gigi 4 orang, farmasi sebanyak 3 orang, tenaga gizi 1 orang, sanitasi 2 orang, non teknis 3 orang dan tenaga kesehatan masyarakat sebanyak 1 orang. Dari hasil pengambilan data Puskesmas Teling Atas menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan ke apotek pada bulan Januari-Agustus 2015 sebanyak 4.787 orang pasien dengan rincian Januari 473 orang pasien, Februari 498 orang pasien, Maret 593 orang pasien, April 512 orang pasien, Mei 678 orang pasien, Agustus 663 orang pasien, dari data tersebut

terlihat bahwa jumlah pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Teling Atas mengalami kenaikan setiap bulannya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Teling Atas Kota Manado selama bulan Agustus - Oktober 2015 berjumlah 4.787 pasien. Sampel pada penelitian ini didapatkan dengan cara aksidental atau *accidental sampling* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada di suatu tempat atau keadaan tertentu, sehingga menjadi 100 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kefarmasian meliputi ketanggapan, kehandalan, kepedulian, jaminan, bukti langsung. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Deskripsi Variabel Penelitian**

Karakteristik Responden, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian, Bukti Langsung, dan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Teling Atas Kota Manado diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari 24

(24,0%) orang responden laki – laki dan responden perempuan sebanyak 76 (76,0%) orang. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini mayoritas berada pada rentang umur 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 46 responden (46,0%) orang. Penelitian ini dijalankan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas dan bahwa semua pasien berpendidikan terakhir sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, diploma dan Sarjana. Sebanyak 14 (14,0%) orang merupakan pendidikan terakhir sekolah dasar, sebanyak 22 (22,0%) orang merupakan pendidikan terakhir sekolah menengah pertama, sebanyak 55 (55,0%) orang merupakan pendidikan terakhir sekolah menengah atas, sebanyak 2 (2,0%) orang merupakan pendidikan terakhir diploma dan sarjana sebanyak 7 (7,0%) orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar memiliki pekerjaan pegawai negeri sipil, wiraswasta, petani, pelajar, ibu rumah tangga, dan lain – lain. Sebanyak 8 (8,0%) orang memiliki pekerjaan pegawai negeri sipil, sebanyak 28 (28,0%) orang memiliki pekerjaan wiraswasta, sebanyak 3 (3,0%) orang memiliki pekerjaan petani, pelajar sebanyak 1 (1,0%), sebanyak 56 (56,0%) orang memiliki pekerjaan ibu rumah tangga dan sebanyak 4 (4,0%) orang memiliki pekerjaan tidak menentu.

#### **Hubungan Antara Dimensi Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian, dan**

**Bukti Langsung, dan Pelayanan Rawat Jalan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien**

1. Hubungan antara dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.

Tabel 1. Hubungan antara dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Pelayanan Ketanggapan	Kepuasan Pasien			p value	OR
	Puas	Kurang Puas	Total		
Puas	49	13	62	0,042	2,741
Kurang Puas	22	16	38		
Total	71	29	100		

Tabel 1. Menunjukkan data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan Pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena nilai p value = 0,042 (<0,05), berdasarkan OR (*odds ratio*) responden yang memberi pendapat puas dengan dimensi

ketanggapan memiliki peluang 2,741 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi pendapat kurang puas dengan dimensi ketanggapan.

2. Hubungan Antara Dimensi Keandalan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado

Tabel 2. Hubungan Antara Dimensi Keandalan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Pelayanan Keandalan	Kepuasan Pasien			p value	OR
	Puas	Kurang Puas	Total		
Puas	45	10	55	0,016	3,288
Kurang Puas	26	19	45		
Total	71	29	100		

Tabel 2. Menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi keandalan Pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena nilai p value = 0,016 (<0,05), berdasarkan OR (*odds ratio*) responden yang

memberi pendapat puas dengan dimensi keandalan memiliki peluang 3,288 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi pendapat kurang puas dengan dimensi keandalan .

3 Hubungan Antara Dimensi Jaminan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado

Tabel 3. Hubungan Antara Dimensi Jaminan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Pelayanan Jaminan	Kepuasan Pasien			p value
	Puas	Kurang Puas	Total	
Puas	50	16	66	0,219
Kurang Puas	21	13	34	
Total	71	29	100	

Tabel 3. Menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi jaminan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena nilai p value = 0,219 (>0,05).

4. Hubungan Antara Dimensi Kepedulian Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado

Tabel 4. Hubungan Antara Dimensi Kepedulian Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Pelayanan Kepedulian	Kepuasan Pasien			p value	OR
	Puas	Kurang Puas	Total		
Puas	48	12	60	0,028	2,957
Kurang Puas	23	17	40		
Total	71	29	100		

Tabel 4. Menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kepedulian Pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena nilai p value = 0,028 (<0,05), berdasarkan OR (*odds ratio*) responden yang memberi pendapat puas dengan dimensi kepedulian memiliki peluang 2,957 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang

memberi pendapat kurang puas dengan dimensi kepedulian.

5 Hubungan Antara Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado

Tabel 5. Hubungan Antara Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Pelayanan Bukti Langsung	Kepuasan Pasien			p value	OR
	Puas	Kurang Puas	Total		
Puas	34	21	55	0,044	350
Kurang Puas	37	8	45		
Total	71	29	100		

Tabel 5. Menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena nilai p value = 0,044 (<0,05), berdasarkan OR (*odds ratio*) responden yang memberi pendapat puas dengan dimensi bukti langsung memiliki peluang 350 kali untuk merasa puas di bandingkan dengan responden yang memberi pendapat kurang puas dengan dimensi bukti langsung.

**PEMBAHASAN**

**Hubungan Dimensi Ketanggapan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar (p = 0,042 < α = 0,05) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan ketanggapan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Didik, Moeslich dan Ashief (2010) yang meneliti tentang pengaruh

pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen apotek di Kabupaten Tegal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 400 responden pada 5 apotek berbeda dimana dimensi ketanggapan mempunyai nilai

korelasi kepuasan pasien rata-rata 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan adalah puas.

**Hubungan Dimensi Keandalan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar (p = 0,016 < α = 0,05) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keandalan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh harianto, khasnah dan supardi (2005) yang meneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar di Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100

responden dimana dimensi kehandalan mempunyai nilai korelasi kepuasan pasien rata-rata 0,80 hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan adalah puas. Oleh karena itu diharapkan dengan semakin tinggi pelayanan kefarmasian yang dilihat dari persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

#### **Hubungan Dimensi Jaminan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ( $p = 0,219 < \alpha = 0,05$ ) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan jaminan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisna, Ekawati dan Yuliyanti (2008) yang meneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dimana dimensi jaminan mempunyai nilai korelasi kepuasan pasien rata-rata 0,81. Dimana pada pelayanan dimensi jaminan yang diukur adalah waktu menunggu obat tidak terlalu lama ( $< 1$  jam) dan tersedia fasilitas nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat. Berdasarkan analisis data yang diperoleh hasil terhadap harapan sebesar 4,48

dan skor terhadap kinerja sebesar 3,16. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,71, dan hasil rata-rata skor terhadap harapan responden sebesar 4,44 dan terhadap kinerja 0,91. Berdasarkan nilai korelasi dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai waktu menunggu obat adalah cukup puas dan mengenai fasilitas nomor antrian adalah puas. Pelayanan pengambilan obat diharapkan dapat terlaksanakan dalam waktu yang tidak terlalu lama karena bagi siapapun waktu itu sangat berharga.

Pelayanan kesehatan harus tersedia untuk melayani seluruh masyarakat di suatu wilayah (Muninjaya, 2011).

#### **Hubungan Dimensi Kepedulian Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ( $p = 0,028 < \alpha = 0,05$ ) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kepedulian kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisna, Ekawati dan Yulianti (2008) tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dimana dimensi kepedulian mempunyai nilai korelasi kepuasan pasien 0,89. Hal ini menunjukkan tingkat

kepuasan pasien pada dimensi kepedulian adalah puas.

### **Hubungan Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ( $p = 0,044 < \alpha = 0,05$ ) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan bukti langsung kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisna, Ekawati dan Yulianti (2008) tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dimana dimensi bukti langsung mempunyai nilai korelasi kepuasan pasien rata-rata 0,82. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung adalah puas.

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dalam dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.
2. Terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dalam dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien.

3. Tidak terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dalam dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.
4. Terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dalam dimensi kepedulian dengan kepuasan pasien.
5. Terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dalam dimensi bukti langsung dengan Kepuasan pasien.

### **SARAN**

1. Diharapkan pihak Puskesmas Teling Atas khususnya pihak apotek dapat fokus pada perbaikan mutu pelayanan kefarmasian, serta menjadikan prioritas utama permasalahan yang penting bagi pasien.
2. Untuk Pemerintah khususnya yang berkompeten dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat terutama Puskesmas agar lebih memperhatikan tersedianya obat-obatan untuk pasien yang datang ke Puskesmas, selain obat-obatan perlu juga diperhatikan akan kelengkapan alat-alat kesehatan dalam menunjang pelayanan di Puskesmas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Data Profil Puskesmas Teling Atas. 2014, Manado, Puskesmas Teling Atas
- Didik, Moeslich, Ashief. 2010. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotik di Kabupaten Tegal*. (online). (<http://lib.ui.ac.id>)



Hariato, Khasnah, Supardi, S. 2005.

*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Jurnal Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No. 1, April 2005*

Matmunah N, *Medication Error* di Apotek.

Pendidikan Berkelanjutan ISFI Cabang Solo, 13 Januari 2007. <http://www.ums.ac.id>

Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen*

*Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu*

*Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC

Solikha. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien*

*Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 11, No.4, Desember 2008 (Online)*

Supriyanto, MS. dkk. 2010. *Pemasaran*

*Industri Jasa Kesehatan*, Andi Offset, Yogyakarta.

Sutrisna, EM. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat*

*Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah sakit Umum Sragen. Pharmacon, Vol. 11, No.4, Desember 2008, (Online)*