

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA MANADO**

Venesya Natalia Putri Kaunang¹⁾, Gayatri Citraningtyas²⁾, Widya Astuty Lolo³⁾

¹⁾Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator for service quality and has implications for the delivery of services more efficiently in meeting patient needs. A good quality of service will provide patients satisfaction to and it will affect patients to hospital if needed. The purpose of this study was to determine the satisfaction of outpatients with services in the Pharmacy Installation at the Bhayangkara Hospital in Manado. The type and design of the study used is a type of descriptive research with a cross-sectional approach. Patient satisfaction was measured using the SERVQUAL (Service Quality) method. The result of this study, tangible (-0.26), assurance (0-305), empathy (-0.37), responsiveness (-0.69), and the lowest is reliability (-0.86). It can be concluded that the overall satisfaction score is in the negative index, meaning that the patient is not satisfied with the services provided at the Pharmacy Installation.

Keywords: *Patient Satisfaction, SERVQUAL, Pharmacy Installation, Bhayangkara Hospital Manado.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan memengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut bila membutuhkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. Jenis dan rancangan penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan secara *cross-sectional*. Kepuasan pasien diukur menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Hasil penelitian ini, secara berturut-turut yaitu *reliability* (-0.86), *responsiveness* (-0.69), *emphaty* (-0.37), *assurance* (0-305) dan yang terendah adalah *tangible* (-0.26) secara berturut-turut yaitu *reliability* (-0.86), *responsiveness* (-0.69), *emphaty* (-0.37), *assurance* (0-305) dan yang terendah adalah *tangible* (-0.26). Kesimpulannya yaitu nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks negatif, artinya bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit Bhayangkara Manado

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan memengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut bila membutuhkan. Pasien merasa puas, akan menguntungkan rumah sakit juga karena akan dipromosikan lewat mulut ke mulut oleh pasien yang telah merasakan pelayanannya.

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi *SERVQUAL* yakni dimensi keandalan (*reliability*), adalah pemberian informasi obat oleh petugas. Daya tanggap (*responsiveness*), terkait kecepatan pelayanan resep. Jaminan (*assurance*), kelengkapan obat dan harga obat. Empati (*emphaty*), adalah keramahan petugas terhadap pasien. Berwujud (*tangibles*), adalah kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta kerapian petugas (Parasuraman, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Amirudin dkk, (2011) terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Penelitian oleh Imas dan Wahyuningsi (2016), menyatakan 85% pasien merasa puas terhadap keramahan yang ditunjukkan oleh petugas. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas, sehingga hal ini akan membuat pasien mau kembali lagi untuk menggunakan jasa rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Arimbawa (2014), bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan sendiri adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pasien. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit (Isnanto dkk, 2011). Waktu tunggu pelayanan resep non racikan 15 menit (Harijono, 2011).

Hasil wawancara singkat peneliti kepada beberapa pasien rawat jalan yang menunggu mengeluhkan waktu tunggu yang lumayan lama untuk mendapatkan obat, obat yang dibutuhkan tidak tersedia

di instalasi farmasi sehingga mengharuskan pasien menebus obat di apotik lain dan ruang tunggu yang terbatas. Mengingat peran instalasi farmasi yang penting bagi rumah sakit, maka sudah selayaknya bahwa rumah sakit menaruh perhatian yang lebih terhadap peningkatan mutu pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit agar pasien tidak beralih menebus obat di apotik lain. Oleh karena itu, dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang di berikan untuk mengetahui kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-September 2019 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan periode bulan Maret – Mei 2019 sebanyak 3.000 pasien. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yakni teknik sampling non random, dimana pelediti menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Perhitungan sampel menggunakan rumus *Slovin* :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{3.000}{\{1 + (3.000 \times 0,05^2)\}} \\ &= \frac{3.000}{1 + 7,5} = \frac{3.000}{8,5} \\ &= 352,94 = 353 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Penelitian menggunakan derajat kepercayaan 95% maka tingkat kesalahan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 (Sugiyono, 2013).

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur apa yang diukur guna menunjukkan tingkat

kesahihan suatu instrumen (Dahlan, 2010). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Sebelum kuisioner digunakan dalam penelitian, kuisioner dilakukan uji validalitas terlebih dahulu dengan rumus *r product moment*. Kuisioner dinyatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Dahlan, 2012).

Uji validalitas sebuah kuisioner penelitian dapat dilakukan dengan menguji 30 responden (Rangkuti, 2009). Uji validalitas sebanyak 30 responden dengan taraf signifikan 5%, maka nilai r_{tabel} adalah 0,361 (Sugiyono, 2016).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur suatu gejala yang sama (Sugiyono, 2016).

Pengukuran reliabilitas menggunakan bantuan *software* computer dengan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Budiman, 2013).

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode ini dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (*expected service*). (Subiyakno, 1999).

Atribut pernyataan yang ada dalam kuisioner ini sama, hanya skala yang berbeda. Yaitu pada bagian harapan menggunakan skala sangat tidak penting = 1, tidak penting =2, cukup penting = 3, penting = 4 dan sangat penting = 5. Sedangkan pada bagian kenyataan menggunakan skala sangat tidak memuaskan = 1, tidak memuaskan = 2, cukup memuaskan = 3, memuaskan = 4 dan sangat memuaskan = 5.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor dari kinerja dengan skor dari kepentingan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan yang mencapai kepuasan siswa. Berikut rumus perhitungan tingkat kesesuaian. Analisis yang digunakan

untuk menghitung total kualitas pada penelitian ini menggunakan model *Weighted Servqual* sebagai berikut :

$$Ikj = \sum_{i=0}^n (Pij - Eij)$$

Keterangan:

Ikj = Indeks total kualitas pelayanan

Pij = *Performance* (kenyataan pada objek)

Eij = *Expectance* (harapan atribut pada objek)

n = Jumlah pernyataan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi ke dalam 5 kelompok yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penanggung biaya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Usia		
Remaja Akhir 17 – 25 Tahun	71	20%
Dewasa Awal 26 – 35 Tahun	129	37%
Dewasa Akhir 36 – 45 Tahun	78	22%
Lansia Awal 46 – 55 Tahun	57	16%
Lansia Akhir 56 – 65 Tahun	18	5%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	152	43%
Perempuan	201	57%
Pendidikan		
Tamat SD	8	2%
Tamat SMP	47	14%
Tamat SMA	145	41%
S1/S2	128	36%
Lainnya	25	7%
Pekerjaan		
PNS / Guru / Tni / Polisi / Tenaga Kesehatan	82	23%
Wiraswasta	55	16%
Swasta	121	34%
Ibu Rumah Tangga	46	13%
Belum Bekerja	32	9%
Pekerjaan Lainnya	17	5%
Penanggung biaya		
BPJS / Kantor	330	93%
Tanggungan Pribadi	23	7%

Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak berjenis kelamin perempuan yakni 201 pasien (57%), dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 152 pasien (43%). Menurut Hermawan (2007), dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kenyataan dan reaksi dipengaruhi oleh ras, pendidikan kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Pernyataan tersebut antara laki-laki dan perempuan akan relatif sama dalam merasakan kepuasan

Karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak pada penelitian ini yaitu usia dewasa awal

sebanyak 129 responden dengan persentase 37% dan yang terendah adalah usia lansia akhir sebanyak 18 responden dengan persentase 5%. Menurut Hidayati (2014), dari hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian, setiap keluhannya ingin di dengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak pada penelitian ini yaitu responden lulusan SMA sebanyak 145 responden (41%) dan diikuti oleh responden dengan lulusan S1/S2 sebanyak 128 responden (36%). Hasil penelitian menunjukkan pekerjaan yang terbanyak yaitu swasta sebanyak 121 responden (34%) dan diikuti oleh PNS / Guru / TNI / Polisi / Tenaga Kesehatan sebanyak 82 responden (23%). Karakteristik pasien berdasarkan penanggung biaya yang terbanyak adalah askes / BPJS / kantor yaitu 330 responden (93%), dan kelompok dengan tanggungan pribadi sebanyak 23 responden (7%). Menurut Wijono (1999) seseorang yang membayar untuk suatu produk cenderung lebih banyak menuntut atau berharap produk yang dibeli memang berkualitas dibandingkan dengan seseorang yang mendapat produk secara gratis. Menurut Lumenta (1989), kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas untuk kuisisioner harapan dan kenyataan diberikan pada 30 responden pada awal penelitian. Kuisisioner yang diberikan berisi 22 item pernyataan yang mewakili dari dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empaty. Data yang diperoleh akan dimasukkan dalam lembar kerja SPSS dan diuji validitas. Nilai r hitung hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel yaitu 0,360 (Priyatno, 2010). Berdasarkan hasil dari aplikasi statistik, dapat disimpulkan bahwa item semua item valid karena nilai r hitung melebihi nilai r tabel, sehingga seluruh pernyataan yang ada pada instrumen penelitian ini

bisa disebarkan untuk responden sesuai dengan jumlah sampel penelitian.

Setiap item pernyataan yang telah dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan dilihat nilai *Cronbach's Alpha*. Kuisisioner harapan dan kuisisioner kenyataan dinyatakan reliabel dilihat dari nilai koefisien *Cronbach's Alpha* (>0,6). Kuisisioner kenyataan 0.883 dan kuisisioner harapan 0.883. Berdasarkan ketentuan tersebut maka kuisisioner bagian kinerja yang dibuat sudah reliabel.

Perhitungan Nilai *SERVQUAL*

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas suatu kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa inilah yang disebut dengan kesenjangan atau gap. Skor *SERVQUAL* dihitung dengan = Rata-rata Kenyataan – Rata-rata Harapan. Perhitungan nilai *SERVQUAL* ke 5 dimensi dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan Nilai *SERVQUAL* ke 5 Dimensi.

BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)				
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
1.	Ruangan bersih dan rapih	4.168	4.776	-0.608
2.	Petugas berpakaian rapih	4.261	4.613	-0.351
3.	Ruang instalasi farmasi terasa nyaman	4.097	4.761	-0.665
4.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	4.219	4.665	-0.946
5.	Terdapat petunjuk ruangan	4.526	4.784	-0.259
Rata-Rata		4.354	4.720	-0.366
KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)				
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
6.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	4.460	4.991	-0.531
7.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	4.460	4.886	-0.426
8.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	4.435	4.886	-0.452
9.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	4.136	4.801	-0.665
10.	Petugas menyampaikan efek samping obat setelah di minum	4.134	4.875	-0.741
11.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa di mengerti pasien	4.506	4.849	-0.344
12.	Petugas cepat dalam pelayanan	4.719	4.906	-1.188
Rata-Rata		4.264	4.885	-0.621

KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)				
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
13.	Petugas menjawab dengan tanggap saat pasien bertanya	4.290	4.841	-0.551
14.	Petugas menangani keluhan pasien dan di tangani dengan cepat	4.955	4.889	-0.935
15.	Petugas memberi peragaan obat tanpa pasien harus meminta	4.960	4.793	-0.832
	Rata-Rata	4.068	4.841	-0.773
JAMINAN (ASSURANCE)				
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
16.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien	4.688	4.918	-0.230
17.	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya	4.710	4.946	-0.236
18.	Instalasi Farmasi menyediakan obat-obatan yang lengkap	4.000	4.920	-0.920
19.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4.545	4.929	-0.384
	Rata-Rata	4.486	4.928	-0.442
EMPATI (EMPHATI)				
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
20.	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	4.520	4.824	-0.34
21.	Petugas memberikan perhatian yang sama terhadap semua pasien	4.500	4.815	-0.315
22.	Petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya atau menyampaikan keluhan	4.384	4.824	-0.440
	Rata-Rata	4.468	4.821	-0.353

Kuisisioner pada dimensi *tangibles* diwakili oleh 5 butir pernyataan. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi *tangibles* secara keseluruhan belum memuaskan pasien, karena nilai rerata dimensi yaitu -0.26. Berdasarkan analisa, seharusnya item 3 yaitu ruang instalasi terasa nyaman dan 4 tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Pihak rumah sakit harus memperbaiki kualitas ruangan dengan menambah fasilitas seperti tempat duduk dan pendingin ruangan serta melengkapi fasilitas yang memadai dan mendukung di Instalasi Farmasi seperti disediakannya brosur obat sehingga pasien dapat mengisri waktu saat mengantri obat.

Hasil penelitian pada dimensi *reliability* diwakili oleh 6 butir pernyataan. Secara keseluruhan dimensi *reliability* menunjukkan angka -0,86 yang berarti pasien belum puas. Hal itu disebabkan karena banyaknya pasien yang mengantri sehingga petugas di Instalasi tidak menjelaskan lagi tentang dosis, cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat hingga efek samping obat yang diberikan kepada pasien. Sesuai dengan Permenkes nomor 72 tahun 2016, beban kerja apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu rasio 1 apoteker untuk 50 pasien rawat jalan. Dilihat pada jumlah apoteker yang bertugas di Instalasi Farmasi Rumah

Sakit Bhayangkara Manado terdiri dari 2 orang apoteker, yang tidak sesuai dengan standar, kenyataan pelayanan obat dengan jumlah apoteker yang memberikan pelayanan sedikit sedangkan pasien banyak yang mengantri, seharusnya pihak rumah sakit dapat menambah jumlah apoteker.

Kuisisioner pada dimensi *responsiveness* diwakili oleh 3 butir pernyataan. Diketahui nilai I_{kj} terendah pada item 13 yaitu petugas menjawab dengan tanggap saat pasien bertanya. Pasien merasa belum puas di karenakan jawaban dari petugas dianggap kurang jelas. Instalasi Farmasi Rumah Sakit seharusnya dapat memperhatikan para petugasnya khususnya apoteker dalam memberikan resep kepada pasien agar bisa di jelaskan dengan baik sehingga akan memuaskan pasien jika bisa langsung berkomunikasi dengan apoteker.

Pada dimensi *assurance* mencapai nilai keseluruhan nrata-rata I_{kj} sebesar -0,305. Nilai ini memberikan gambaran pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi farmasi. Pasien belum puas pada dimensi ini karena pada kenyataan instalasi farmasi belum menyediakan obat-obatan yang lengkap sehingga tidak jarang pasien harus menebus resep di apotik lain, secara tidak langsung memperlambat pasien untuk memperoleh resep yang dibutuhkan.

Kuisisioner pada dimensi *empathy* di wakili oleh 3 pernyataan, nilai I_{kj} terendah pada terletak pada item 21 dengan angka (-0,31) dan secara keseluruhan pasien belum puas dengan dimensi empati. Hal ini disebabkan karena banyak pasien yang menunggu antrian sehingga petugas tidak memberikan informasi tentang obat yang diminta pasien agar cepat dalam pelayanan. Rumah Sakit seharusnya memperbaiki dengan menambahkan tenaga kerja apoteker pada Instalasi Farmasi agar pemberian informasi obat kepada pasien berjalan dengan baik dan pasien tidak membutuhkan waktu tunggu yang terlalu lama.

Berdasarkan nilai indeks total kepuasan pasien masing-masing menunjukkan nilai negatif, ini menunjukkan kenyataannya masih ada ketidaksesuaian yang dirasakan pasien yang masih menuntut petugas di Instalasi Farmasi untuk memberikan pelayanan yang mengedepankan perhatian secara pribadi kepada pasien.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado berdasarkan nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks negatif, secara berturut-turut yaitu *reliability* (-0.86), *responsiveness* (-0.69), *emphaty* (-0.37), *assurance* (0-305) dan yang terendah adalah *tangible* (-0.26) artinya bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan pihak Rumah Sakit Bhayangkara Manado khususnya Instalasi Farmasi untuk dapat fokus pada perbaikann mutu pelayanan instalasi farmasi, serta menjadikan prioritas utama permasalahan yang di anggap penting bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, R. Jafar, N. Perdana, N. Sulistyawati, M dan Syafar, M. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makasar*. Fakultas FKM Universitas Hasanuddin Makassar
- Arimbawa, P.E. 2014. *Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek di Kota Denpasar [Tesis]*. Universitas Udayana. Bali
- Budiman, A. R. 2013. *Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta
- Dahlan, S. M. 2010. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta
- Dahlan, S. M. 2012. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi Keempat*. Salemba Medika. Jakarta
- Harijono, H. Soepangkat, BO. 2011. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. St Vincentius A Paulo Surabaya Dengan Menggunakan Metode SEVQUAL dan QFD*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya
- Hermawan, Asep. 2007. *Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Imas, N.R. Wahyuningsih, S. 2016. *Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan PAsien di Pelayanan Kesehatan. IJMS – Indonesian Journal On Medical Science. Vol 3, No 1*
- Isnanto, R.R. Sofwan, A. Suwaryo. 2011. *Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loker*. UNDIP. Semarang
- Lumenta, Bejamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta
- Parasuraman. A. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. International Journal for Quality in Health Care, Vol 25. No 6 h. 696-703*
- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendararan*. Gaya Media. Yogyakarta
- Subiyakno, H.H. 1999. *Ukuran Kualitas Jasa : Gap Antara Kinerja dan Harapan. Jurnal Marketing. Vol 2, No. 1*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.