

***PATIENTS SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF QUALITY OF
PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICE IN DR. JOHN PIET WANANE SORONG
DISTRICT REGIONAL PUBLIC HOSPITAL WITH SERVQUAL METHOD***

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD DR. JOHN PIET WANANE KABUPATEN
SORONG DENGAN METODE *SERVQUAL***

Melanie Jenifer Togas¹⁾, Widya Astuty Lolo¹⁾, Imam Jayanto¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

*jenifertogas@gmail.com

ABSTRACT

The level of patient satisfaction is closely related to pharmaceutical services in hospitals, where patients will feel satisfied if there are similarities in health services between expectations and reality. Weaknesses and shortcomings that exist in hospital services need to be known to make a new standard in service. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical installation services at RSUD Dr. John Piet Wanane, Sorong Regency. This type of research is descriptive quantitative by distributing questionnaires to 270 respondents obtained by purposive sampling technique. Based on the research results, the average patient satisfaction is (-0.64), so it can be concluded that the level of satisfaction is in the negative range, which means that the patient is not satisfied with the services provided.

Keywords: *Patient Satisfaction, Hospital, Outpatient*

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, dimana pasien akan merasa puas apabila adanya persamaan pelayanan kesehatan antara harapan dan kenyataan. Kelemahan dan kekurangan yang ada pada pelayanan rumah sakit perlu diketahui untuk menjadikan suatu standar baru dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada 270 responden yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,64), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pasien akan merasa puas. (Kotler, 1997).

Salah satu yang berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien adalah pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang 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 (Kemenkes, 2016). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009).

Penelitian Denise (2016) menyimpulkan pada jurnalnya bahwa tingkat kepuasan terendah ialah kecepatan waktu pelayanan obat. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan pasien rawat jalan dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Namun menurut analisis diagram kartesius atribut / pertanyaan kualitas layanan, dimana RSUP Prof. Dr. R. R. Kandou Manado menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sudah baik.

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan obat yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna, secara keseluruhan rata-rata nilai Indeks total Kualitas Pelayanan (IKJ) antara harapan dan kenyataan dari 5 dimensi sebesar -0,63 dinyatakan bahwa pasien rawat jalan belum merasakan puas. Adanya selisih antara harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan yang menunjukkan nilai yang jauh dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya, ini terlihat dari nilai rerata IKJ sebesar -0,70. Nilai ini memberikan gambaran pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi Farmasi dari segi dimensi jaminan (Jesica, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong adalah rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Sorong yang mempunyai misi yaitu meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan kesejahteraan pegawai,

dan meningkatkan kerjasama dengan mitra kerja. Berdasarkan salah satu misi di atas dan didukung dengan adanya pernyataan dari pihak rumah sakit bahwa belum pernah dilakukan penelitian serupa, menjadi hal yang menarik untuk dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong. Waktu pelaksanaan penelitian ini pada bulan Agustus - November 2021.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang diisi oleh responden dikumpulkan kembali untuk diolah lebih lanjut.

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar kuesioner, dan kamera untuk dokumentasi.

Data yang digunakan terdiri dari dua sumber data yaitu:

1. Data primer. Data yang diperoleh hasil kuesioner yang diisi oleh responden.
2. Data sekunder. Data yang berupa pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan mendapatkan pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong. Berdasarkan data pada bulan Mei - Juli tahun 2021 rata-rata jumlah pasien rawat jalan perbulan di RSUD Dr. John Piet Wanane adalah 839 pasien. Rata-rata kunjungan dalam satu hari adalah 42 pasien.

Sampel Penelitian

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi

setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan *teknik purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi:
 - a. Pasien dengan usia ≥ 17 tahun (Depkes, 2009).
 - b. Bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Eklusi:
 - a. Pasien yang baru pertama kali mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong.
 - b. Pasien cacat / buta huruf.

Menurut Bambang (2013), sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

- n = Besar sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Kostanta = 0,1 yaitu penyimpangan terhadap populasi atau derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,1.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong, sehingga penentuan jumlah sampel juga menyesuaikan jumlah kunjungan pada rumah sakit tersebut. Perhitungan jumlah sampel dilakukan berdasarkan jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 270 responden/pasien rawat jalan di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong pada bulan Agustus - November 2021.

Analisis Data

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi *scoring* menggunakan skala Likert. Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013) adalah “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert digunakan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Skor Harapan dan Kenyataan

Harapan	Nilai	Kenyataan
Sangat Setuju	4	Sangat Puas
Setuju	3	Puas
Kurang Setuju	2	Kurang Puas
Tidak Setuju	1	Tidak Puas

Setelah mendapatkan prespektif pelanggan menggunakan analisis skor harapan dan analisis skor kinerja, kemudian untuk menganalisis data digunakan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \dots\dots\dots (Pers.1)$$

$$y = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots (Pers.2)$$

- x = skor rata-rata kenyataan/kinerja
- y = skor rata-rata harapan
- $\sum xi$ = jumlah skor item pernyataan
- $\sum yi$ = Jumlah skor item pernyataan harapan.

Untuk menghitung total kualitas pada penelitian ini menggunakan analisis model Weighted Servqual sebagai berikut:

$$Ikj = \sum_{i=0}^n (Pij - Eij) \dots\dots\dots (Pers.3)$$

- Ikj = Indeks total kualitas pelayanan
- Pij = Performace I pada objek J
- Eij = Expectance (harapan atribut objek j)
- n = Jumlah pernyataan (Priyatno, 2010).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Perhitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan *Microsoft Office Excel*. Keputusan pengujian validitas instrument adalah:

1. Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Arikunto, 2006).

Mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika

memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dinyatakan valid tetapi jika koefisiennya korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2017).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya. Suatu alat ukur dapat dikatakan memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali – kali oleh peneliti yang sama atau peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama (Arikunto, 2010). Uji reliabilitas, dengan menggunakan SPSS yang akan dilakukan menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan *Cronbach Alpha* (α). Korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong

Karakteristik	Total	
	n	(%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	140	52
Laki – laki	130	48
Usia (Depkes, 2009)		
(17 – 25 Tahun)	28	10
(26 – 35 Tahun)	62	23
(36 – 45 Tahun)	58	22
(46 – 55 Tahun)	65	24
(56 – 65 Tahun)	35	13
(>65 Tahun)	22	8
Pendidikan Terakhir		
SD	3	1,1
SMP	39	14,4
SMA	159	58,9
Diploma/Sarjana	69	25,9
Lainnya	0	0

Jenis Pekerjaan

Tidak Bekerja / IRT	60	22,2
Wiraswasta	43	15,9
Buruh / Karyawan	59	21,9
Petani	32	11,9
Pengajar	8	3
PNS	30	11,1
Lainnya	38	14

Keterangan: n : Jumlah pasien; % : Presentasi

Karakteristik responden di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong pada tabel di atas yang menunjukkan jumlah responden terbanyak 140 pasien (52%) berjenis kelamin perempuan. Responden terbanyak 55 pasien (24%) berusia 46-55 tahun. Responden terbanyak 159 pasien (58,9%) berpendidikan terakhir SMA, dan responden terbanyak 60 pasien (22,2%) tidak berkerja/IRT.

Uji Validitas Kuesioner

Responden yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 30 responden di awal penelitian. Kuesioner yang diberikan berisi 25 item pertanyaan yang didalamnya terdiri dari dimensi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa item 1 sampai 25 dinyatakan valid karena nilai r hitung melebihi nilai r tabel.

Uji Reliabilitas Kuesioner

Item pernyataan yang telah valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan uji *Cronbach's alpha*. Perhitungan yang didapat menggunakan *software* SPSS di dapatka bahwa semua item pada kuesioner harapan dan kenyataan reliabel dapat dilihat dari nilai *cronbach's* pada semua dimensi ($\geq 0,6$).

Analisis Secara Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong

Perhitungan Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong.

Tabel 3. Perhitungan Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	Ikj	Rata-rata Per Dimensi	Peringkat
Tangibles	1	938	669	3,47	2,48	-0,99	-1,38	5
	2	939	714	3,48	2,64	-0,84		
	3	936	800	3,47	2,96	-0,51		
	4	941	543	4,49	2,01	-2,48		
	5	941	651	4,49	2,41	-2,08		
Reliability	1	936	843	3,47	3,12	-0,35	-0,67	4
	2	938	834	3,47	3,09	-0,38		
	3	938	555	3,47	2,06	-1,41		
	4	940	628	3,48	2,33	-1,15		
	5	938	918	3,47	3,40	-0,07		
Responsiveness	1	930	839	3,44	3,11	-0,33	-0,36	2
	2	933	839	3,46	3,11	-0,35		
	3	932	791	3,45	2,93	-0,52		
	4	934	849	3,46	3,14	-0,32		
	5	938	851	3,47	3,16	-0,31		
Assurance	1	936	848	3,47	3,14	-0,33	-0,33	1
	2	938	853	3,47	3,16	-0,31		
	3	935	861	3,47	3,19	-0,28		
	4	936	833	3,47	3,09	-0,38		
	5	938	846	3,47	3,13	-0,34		
Empaty	1	938	841	3,47	3,11	-0,36	-0,41	3
	2	938	842	3,47	3,12	-0,35		
	3	932	839	3,45	3,11	-0,34		
	4	933	770	3,46	2,85	-0,61		
	5	936	832	3,47	3,09	-0,38		
Nilai Kepuasan Secara Keseluruhan							-0,64	

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong dapat dilihat Tabel 25. Hasil dari perhitungan tersebut, semua dimensi menggambarkan nilai negatif yang artinya kenyataan yang diterima kurang puas dibandingkan harapan pasien. Dapat dilihat bahwa dimensi jaminan (*assurance*) menempati peringkat pertama diantara dimensi lainnya dengan rata – rata nilai Ikj dimensi empati adalah (-0,33) jika hasil ini dianalisis, maka dimensi ini terletak pada rentang negatif yang menunjukkan bahwa hasil yang belum memuaskan. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) menempati peringkat terakhir dengan rata – rata nilai Ikj (-1,38) yang artinya dimensi ini merupakan tingkat kepuasan terburuk. Analisis secara dari seluruhan berdasarkan rata – rata nilai Ikj seluruh item

pernyataan setiap dimensi diperoleh nilai sebesar (-0,64).

Kuesioner pada dimensi bukti langsung secara keseluruhan, pasien belum puas dari dimensi bukti langsung (*Tangible*) karena nilai rata – rata dimensi yaitu (-1,38). *Tangible* memiliki nilai ikj terendah dari lima dimensi lain. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 4 menunjukkan nilai terendah yang berisi pernyataan loket penyerahan resep dan obat pasien rawat jalan dan rawat inap dipisah, menunjukkan pasien yang berkunjung di rumah sakit merasa tidak puas dengan keadaan apotek yang tidak dipisah antara rawat jalan dan rawat inap sehingga berpengaruh di waktu pelayanan resep yang menjadi lebih lama. Diikuti dengan hal pendukung seperti pasien lama menerima pelayanan poliklinik dan sesampainya ke apotek

dengan pelayanan yang cukup lama, menambah persepsi buruk pasien terhadap pelayanan di rumah sakit ini dikarenakan apotek yang tidak dipisah dalam konteks tempat, maka berpengaruh pada jauhnya jarak pasien dari pelayanan di poliklinik ke apotek. Munculnya banyak keluhan dari responden mengenai hal ini sehingga memberikan penilaian yang tidak puas pada loket penyerahan resep dan obat. Menurut Sumaryani (2012) dalam dimensi *Tangible* atau dimensi bukti langsung karena jasa tidak dapat di amati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

Kuesioner kehandalan memiliki nilai indeks total kualitas pelayanan terendah pada angka (-1,41) yang terletak pada item 3 dan nilai indeks total pelayanan tertinggi terdapat item 5 dengan angka (-0,07). Secara keseluruhan, pasien belum puas dari dimensi kehandalan (*Reliability*) karena nilai rata – rata (0,67). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 3 yang berisi petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dirumah, pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong merasa tidak puas dengan pelayanan petugas farmasi karena tidak menjelaskan cara penyimpanan obat dirumah.

Pernyataan yang ada di kuesioner ketanggapan menunjukkan nilai indeks total kualitas pelayanan terendah pada angka (-0,52) yang terletak pada item 3 dan nilai indeks total pelayanan tertinggi terdapat item 5 dengan angka (-0,31). Secara keseluruhan, pasien belum puas dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) karena nilai rata – rata dimensi yaitu (-0,36). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 3 yang berisi pernyataanpetugas farmasi memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham, pasien yang berkunjung di Rumah Sakit merasa tidak puas dengan petugas yang tidak memberi informasi tertulis bila pasien kurang paham tentang obat yang diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan dimensi jaminan, nilai indeks total kualitas pelayanan terendah pada angka (-0,38) yang terletak pada item 4 dan nilai indeks total pelayanan tertinggi terdapat item 3 dan 3 dengan angka (-0,28). Secara keseluruhan, pasien belum puas dari dimensi jaminan (*assurance*) karena nilai rata – rata dimensi yaitu (-0,33). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 4 yang berisi pernyataan petugas farmasi memastikan pasien memahami dengan benar informasi tentang obat,

pasien yang berkunjung di Rumah Sakit merasa tidak puas dengan petugas farmasi belum benar-benar memastikan pasien memahami dengan benar informasi tentang obat. Menurut Nimas 2018, pemberian berbagai informasi ini sangat penting, untuk menghindari kesalahan penggunaan obat dan efektifitas manfaat obat.

Pada kuesioner empati, nilai indeks total kualitas pelayanan terendah pada angka (-0,61) yang terletak pada item 4 dan nilai indeks total pelayanan tertinggi terdapat item 3 dengan angka (-0,34). Secara keseluruhan, pasien belum puas dari dimensi empati (*emphaty*) karena nilai rata – rata dimensi yaitu (-0,41). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 4 yang berisi pernyataan petugas farmasi memberikan perhatian kepada pasien, pasien yang berkunjung di Rumah Sakit merasa tidak puas dengan petugas yang tidak memberi perhatian kepada pasien. Pelayanan yang cepat tanggap didukung sikap yang ramah serta ketulusan dalam menanggapi persoalan yang di hadapi merupakan penunjang dan turut menentukan keberhasilan dalam suatu pelayanan (Hayaza, 2013). Sesuai dengan pendapat Wijono (2017) bahwa sikap dari seseorang petugas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak, sehingga dengan sikap petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Jumlah pegawai yang ada di instalasi farmasi rumah sakit juga mempengaruhi beberapa item pada pernyataan kuesioner. Diketahui jumlah apoteker sebanyak 7 orang, TTK sebanyak 11 orang, petugas di gudang sebanyak 4 orang dan lainnya ada 4 orang. Kenyataan yang terlihat di apotek dengan jumlah petugas seperti yang diuraikan diatas memiliki beberapa kendala. Seperti tidak adanya pembagian petugas yang melayani resep pasien rawat jalan dan petugas yang melayani resep rawat inap dan adanya antrian yang panjang di jam-jam tertentu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,64) sehingga disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane

Kabupaten Sorong terdapat pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas.

SARAN

Perlu adanya evaluasi terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit khususnya rawat jalan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari setiap dimensi terlebih pada dimensi bukti langsung agar dapat mengoptimalkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Denise, C.P., Heedy T., dan B. Widdhi. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. 2: 273-278.

- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Hayaza Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2:1-11.
- Jesica, T.N., C. Gayatri, dan Sri. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rsud Liun Kendage Tahuna. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. 2: 406-415.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Kementerian Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 144. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.