

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
DEPO FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD dr. H.
SLAMET MARTODIRDJO PAMEKASAN**

Ach. Faruq Alrosyidi¹, Fauzan Humaidi², Nur Munifah³

^{1,2}*Dosen Program Studi D3 Farmasi Universitas Islam Madura*

³*Mahasiswa Program Studi D3 Farmasi Universitas Islam Madura*

Jl. PP. Miftahul Ulum Bettet, Pamekasan 69351, Madura

Telp. (0324) 32178, 331084

E-mail: nur.munifah.afandi@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi kepada produk menjadi orientasi kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan berdasarkan indikator waktu tunggu pelayanan, ketersediaan perbekalan farmasi, sikap tenaga kefarmasian dan kondisi ruang tunggu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Jumlah sampel sebanyak 275 orang, dan disajikan dalam bentuk persentase dan diagram untuk menggambarkan distribusi dan frekuensi mengenai karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan dengan menggunakan Microsoft Office Excel 2007. Data primer yang berupa kuesioner dalam bentuk checklist kemudian diolah dan dianalisa secara deskriptif menggunakan skala Likert. Dari hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan rata-rata sebesar 82,79% dengan skor rata-rata sebesar 9107. Hal ini berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.

Kata Kunci: tingkat kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD

1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) ke paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Perkembangan zaman pada saat ini membuat masyarakat menjadi semakin aktif dalam mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan masyarakat akan kesehatan sangat mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Persaingan bisnis pada rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien (Putri, 2018).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kinerja pelayanan di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja pelayanan

sesuai harapan maka pasien akan merasa puas. Pihak rumah sakit harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena apabila pasien sering merasa tidak puas pada pelayanan akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien, serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Setiap rumah sakit membutuhkan penelitian kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Penelitian tentang hal tersebut yang berhubungan dengan pelayanan digunakan oleh pihak rumah sakit agar lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Putri, 2018).

Terdapat hubungan yang linier antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien (Kawahe dkk. 2015). Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan, serta keramahan petugas. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Yaqin, 2017). Pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian, ketersediaan obat-obatan dan harga obat yang terjangkau akan mempengaruhi kepuasan pasien (Peter dkk. 2017). Kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

(Arimba, 2014). Selain itu tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai (Sidharta dkk. 2016).

Selama ini di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan masih belum pernah dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo farmasi rawat jalan dengan menggunakan variabel. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan dengan menggunakan variabel waktu tunggu pelayanan, ketersediaan perbekalan farmasi, sikap tenaga kefarmasian dan kondisi ruang tunggu pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten

Pamekasan pada tanggal 10 Desember 2018 sampai dengan 15 Desember 2018. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan pada tanggal 10 Desember 2018 sampai dengan 15 Desember 2018 yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan yaitu sebanyak 806 pasien. Jika jumlah populasi sebanyak 806, maka jumlah sampel minimal sebanyak 267 pasien (Nangaro dkk. 2019). Pada penelitian ini, peneliti menggenapkan jumlah sampel menjadi 275 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 KARAKTERISTIK

DEMOGRAFI RESPONDEN

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi ke dalam 4 kelompok yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa dari 275 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44,73% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55,27%. Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan umur, diketahui bahwa dari 275 responden, yang berumur 17-30 tahun sebanyak 19,27%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 32%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 24% dan yang berumur 51-60 tahun sebanyak 24,73%. Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan

jenis pekerjaan , diketahui bahwa dari 275 responden, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 21,82%, yang bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 43,27%, dan yang bekerja selain Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 34,91%. Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa dari 275 responden, yang berpendidikan SD sebanyak 19,64%, yang berpendidikan SMP sebanyak 7,64%, yang berpendidikan SMA sebanyak 37,09%, yang berpendidikan Diploma sebanyak 13,09%, yang berpendidikan Sarjana sebanyak 20,36%, dan yang berpendidikan selain SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana sebanyak 2,18%.

3.2 TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. SLAMET MARTODIRDJO KABUPATEN PAMEKASAN

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian,

responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 3,64%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit, yaitu sebanyak 1,08% dan yang memberikan penilaian kurang puas sebanyak 7,64%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena banyaknya pasien yang ingin mendapatkan obat, sehingga petugas kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dan membuat pasien menjadi tidak puas. Sedangkan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 53,09%. Jumlah ini sangat besar, karena separuh lebih responden menyatakan puas dengan kecepatan dan ketanggapan petugas. Namun ada 34,55% responden yang menyatakan sangat puas terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Indeks kepuasan pasien terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 82,76% dengan skor 1138. Hal ini berarti responden merasa sangat puas terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap waktu tunggu pelayanan resep, dimana waktu tunggu obat jadi kurang dari 30 menit dan waktu tunggu obat racikan kurang dari 60 menit, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 3,27%, yang memberikan penilaian tidak puas

sebanyak 4,36% dan yang memberikan penilaian kurang puas cukup banyak, yaitu sebesar 26,91%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena antrian pasien yang banyak terutama pada jam pelayanan resep 10.00-13.00 WIB. Karena pada jam tersebut terjadi penumpukan pasien di Instalasi Farmasi sehingga waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. Sedangkan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 41,09%. Jumlah ini sangat besar, karena sepertiga lebih responden menyatakan puas dengan waktu tunggu pelayanan resep. Namun ada 24,37% responden yang menyatakan sangat puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Hal ini disebabkan karena sebagian pasien telah memahami tentang keadaan di Instalasi Farmasi yang ramai. Indeks kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 75,78% dengan skor 1042. Hal ini berarti responden merasa puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap ketersediaan perbekalan farmasi, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 2,55%, yang memberikan penilaian tidak puas

sebanyak 2,18% dan yang memberikan penilaian kurang puas cukup banyak, yaitu sebesar 20,36%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena adanya kekosongan sebagian perbekalan farmasi di Instalasi Farmasi. Sedangkan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 41,09%. Jumlah ini sangat besar, karena sepertiga lebih responden menyatakan puas dengan ketersediaan perbekalan farmasi. Namun ada 33,84% responden yang menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan perbekalan farmasi. Hal ini disebabkan karena sebagian besar perbekalan farmasi tersedia di Instalasi Farmasi. Indeks kepuasan pasien terhadap ketersediaan perbekalan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 80,29% dengan skor 1104. Hal ini berarti responden merasa puas terhadap ketersediaan perbekalan farmasi.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas mengenai nama obat, indikasi obat, cara penggunaan obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 2,18%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit sekali, yaitu sebesar 0,36% dan yang memberikan penilaian kurang puas sebanyak 4,73%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi sangat banyak sehingga pemberian KIE

terkait obat tidak maksimal dan membuat sebagian kecil pasien merasa tidak puas. Namun jumlah responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas masih terbilang jauh dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian puas yaitu sebesar 44%, bahkan 48,73% responden sangat puas. Indeks kepuasan pasien terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas mengenai nama obat, indikasi obat, cara penggunaan obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 87,35% dengan skor 1201. Hal ini berarti responden merasa sangat puas terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas mengenai nama obat, indikasi obat, cara penggunaan obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap keramahan dan kesopanan petugas saat penyerahan obat, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 3,27%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit sekali, yaitu sebesar 0,73% dan yang memberikan penilaian kurang puas sebanyak 1,82%. Hal ini

kemungkinan disebabkan karena pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi sangat banyak sehingga tidak semua pasien mendapatkan perlakuan baik dari petugas saat penyerahan obat. Selain itu keadaan petugas yang sudah terlalu capek, bisa mengakibatkan sikap petugas menjadi kurang baik, kurang sopan dan kurang ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa tidak puas. Namun jumlah responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas masih terbilang jauh dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian puas yaitu sebesar 38,91%, bahkan 55,27% responden sangat puas. Indeks kepuasan pasien terhadap keramahan dan kesopanan petugas saat penyerahan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 88,44% dengan skor 1216. Hal ini berarti responden merasa sangat puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas saat penyerahan obat.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kesediaan petugas dalam mengulangi pemberian informasi obat kepada pasien dengan baik, ramah dan sopan, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 2,91%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit sekali, yaitu sebesar 0,36% dan yang memberikan penilaian kurang puas sebanyak 3,64%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi

sangat banyak sehingga pengulangan informasi obat tidak bisa dilakukan semuanya serta beberapa pasien dianggap telah mengerti dengan informasi yang telah diberikan sehingga tidak perlu dilakukan pengulangan. Namun jumlah responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas masih terbilang jauh dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian puas yaitu sebesar 47,27% dan 45,82% responden sangat puas. Indeks kepuasan pasien terhadap kesediaan petugas dalam mengulangi pemberian informasi obat kepada pasien dengan baik, ramah dan sopan di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 86,55% dengan skor 1190. Hal ini berarti responden merasa sangat puas terhadap kesediaan petugas dalam mengulangi pemberian informasi obat kepada pasien dengan baik, ramah dan sopan.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap jarak Instalasi Farmasi dengan poliklinik, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 2,91%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit sekali, yaitu sebesar 1,82% dan yang memberikan penilaian kurang

puas sebanyak 12,73%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena letak poliklinik yang dituju pasien merupakan poliklinik yang paling jauh, berbeda dengan poliklinik-poliklinik lain yang letaknya dekat dengan Instalasi Farmasi, sehingga bagi pasien tersebut letak Instalasi Farmasi dianggap jauh. Kendala lain yang bisa menjadi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap jarak Instalasi Farmasi dengan poliklinik, yaitu bagi pasien yang tidak bisa berjalan atau membutuhkan bantuan alat seperti tongkat atau kursi roda ketika hendak menuju Instalasi Farmasi. Namun jumlah responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas masih terbilang jauh dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian puas yaitu sebesar 48,36% dan 34,18% responden sangat puas terhadap jarak Instalasi Farmasi dengan poliklinik. Pada kenyataannya letak Instalasi Farmasi dekat dengan poliklinik, karena jarak Poliklinik yang letaknya paling jauh dari Instalasi Farmasi berkisar 20-30 meter. Indeks kepuasan pasien terhadap jarak Instalasi Farmasi dengan poliklinik di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 81,82% dengan skor 1125. Hal ini berarti responden merasa sangat puas terhadap letak Instalasi Farmasi yang sangat strategis.

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan yang bersih, nyaman dan

tertata rapi, responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas sebanyak 3,64%, yang memberikan penilaian tidak puas sangat sedikit sekali, yaitu sebesar 2,55% dan yang memberikan penilaian kurang puas sebanyak 20%. Hal ini kemungkinan disebabkan karena sebagian responden tidak terbiasa dengan antrean yang panjang dan ramai sehingga membuat sebagian responden merasa kurang nyaman. Selain itu, yang menjadi penyebab ketidaknyamanan responden terhadap ruang tunggu pelayanan yaitu di ruang tunggu pelayanan sangat panas (tidak ada pendingin ruangan), televisi yang ada sangat kecil (14”) dan buku bacaan, *leaflet*, tabloid, majalah atau koran tidak tersedia di ruang tunggu pelayanan. Namun jumlah responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas masih terbilang jauh dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian puas yaitu sebesar 41,09% dan 32,72% responden sangat puas terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi yang bersih, nyaman dan tertata rapi, karena pada kenyataannya ruang tunggu pelayanan terletak di ruangan terbuka, bebas dari asap rokok dan dilengkapi dengan kursi yang

nyaman dan tertata rapi. Indeks kepuasan pasien terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan yang bersih, nyaman dan tertata rapi di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan sebesar 79,35% dengan skor 1091. Hal ini berarti responden merasa puas terhadap kondisi ruang tunggu pelayanan yang bersih, nyaman dan tertata rapi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan rata-rata sebesar 82,79% dengan skor rata-rata sebesar 9107. Hal ini berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.

5. SARAN

1. Untuk unsur pelayanan yang belum mendapatkan nilai sangat puas, sebaiknya ditingkatkan lagi kualitas dan mutunya sehingga pasien akan merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.
2. Adanya pendidikan dan pelatihan secara rutin bagi staf

- Instalasi Farmasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian di bidang kefarmasian sehingga pelayanan kefarmasian yang diberikan bermutu dan optimal.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala untuk mengetahui dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
 4. Adanya penambahan Sumber Daya Manusia di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan terutama pada jam pelayanan resep 10.00-13.00 sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih cepat.
 5. Pengelolaan perbekalan farmasi harus dilaksanakan dengan baik dan selalu di evaluasi sehingga perencanaan dan pengadaan perbekalan farmasi sesuai dengan kebutuhan.
 6. Kondisi ruang tunggu pelayanan diharapkan dilengkapi dengan sarana prasarana pendukung sehingga pasien dan atau keluarganya merasa nyaman.
 7. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian tentang hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo farmasi rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.
 8. Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain. Selain itu, hasil penelitian ini dapat ditambahkan ke dalam penelitian-penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimba, P. E. 2014. *Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek di Kota Denpasar*. Tesis. Bali : Universitas Udayana.
- Kawahe, Monika, Chreisy K.F. Mandagi dan Paul A.T. Kawatu. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan*

- Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado, *Jurnal Ilmiah Farmasi*. **4**.(4): 261-269.
- [Kemenkes RI] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI.
- [Kemenkes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Nangaro, Jesica Theresia, Gayatri Citraningtyas dan Sri Sudewi. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna, *Jurnal Ilmiah Farmasi*. **8**.(2): 287-296.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta : Sekretariat Negara RI.
- Peter, Owonaro A., Eniojukan F. Joshua, Owonaro A.E. Daughter and Ebinyo C. Nelson. 2017. *Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Community Pharmacies in Bayelsa State South- South of Nigeria*. Global Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Science. Nigeria: Niger Delta University.
- Putri, Vrisca Gita. 2018. *Studi Kepuasan Pasien Umum terhadap Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi I RSUD Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi. Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala.
- Sidharta, Iwan, Azhar Affandi and Sidik Priadana. 2016. *Service Quality of Pharmaceutical Service at Public Hospital in Bandung, Indonesia*. International Journal of Pharm Tech Research. Bandung: Pasundan University.
- Siregar, Sri Endang. 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yaqin, Achmad Ainul. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban*. Skripsi. Malang : Universitas

Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim.

