



GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI POLI ANAK RUMAH SAKIT X

Dellia Saputri ¹⁾, Sylvi Adiana ²⁾, Milda Rianty Lakoan ³⁾

¹⁾ delliasaputri9413@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina

²⁾ sylviadiana27@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina

³⁾ mildariantylakoan@gmail.com, Politeknik Kesehatan Hermina

Abstract

The level of patient satisfaction is very important for a health center, besides this leads to patient loyalty, it also influences better clinical outcomes and patient compliance. Patient satisfaction itself can also be described by a measure of how happy patients are with the health care they experience. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical personnel in administering pharmaceutical services. Quality of service can be realized by meeting the needs and desires of consumers, as well as the accuracy of delivering information on pharmaceutical preparations to match patient expectations. Thus, there are two main factors that fulfill a service quality, namely the service that the patient expects and the service that the patient perceives or feels. This study aims to describe patient satisfaction with pharmaceutical services in the field of infrastructure, friendliness and cleanliness of staff, speed of service, and in the field of Educational Information Communication (IEC) provided at the X Hospital Pharmacy Installation. This study used a descriptive method with a Quantitative in the form of a questionnaire based on prospective research. Patient satisfaction was measured from four dimensions which were translated into ten questions and analyzed using percentages and a Likert scale. The results showed that the average percentage of score interpretation was 0.89% dissatisfied, 6.89% unsatisfied, 66.67% satisfied, and 25.55% very satisfied.

Keywords: Outpatient, Pharmaceutical care, Polyclinic for children, Satisfaction

Abstrak

Tingkat kepuasan pasien sangat penting bagi suatu pusat kesehatan, selain hal tersebut mengarah kepada loyalitas pasien, namun juga berpengaruh pada hasil klinis yang lebih baik dan kepatuhan pasien. Kepuasan pasien sendiri juga bisa digambarkan dengan ukuran seberapa senang pasien dengan perawatan kesehatan yang mereka alami. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian informasi sediaan farmasi untuk mengimbangi harapan pasien. Dengan demikian, terdapat dua faktor utama yang memenuhi suatu kualitas layanan, yaitu layanan yang pasien harapkan dan layanan yang pasien persepsikan atau dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada bidang sarana prasarana, bidang keramahan dan kebersihan petugas, kecepatan pelayanan, dan dalam bidang Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif berupa kuesioner berdasarkan penelitian prospektif. Kepuasan pasien diukur dari empat dimensi yang dijabarkan menjadi sepuluh pertanyaan dan dianalisis menggunakan persentase dan skala likert. Hasil Penelitian menunjukkan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 0.89% tidak puas, 6.89% kurang puas, 66.67% puas, dan 25.55% sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan kefarmasian, Poli anak, Rawat jalan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan Hak Asasi Manusia, yang setiap orang berhak memiliki hidup yang layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya, dan kesehatan jasmani rohaninya. Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu fasilitas dalam memenuhi layanan kesehatannya adalah dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia, 1945).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab atas pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan bertujuan untuk mencapai hasil dalam



meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian informasi sediaan farmasi untuk mengimbangi harapan pasien. Dengan demikian, terdapat dua faktor utama yang memenuhi suatu kualitas layanan, yaitu layanan yang pasien harapkan dan layanan yang pasien persepsikan atau dirasakan (Hazaya, 2012).

Tingkat kepuasan pasien sangat penting bagi suatu pusat kesehatan, selain hal tersebut mengarah kepada loyalitas pasien, namun juga berpengaruh pada hasil klinis yang lebih baik dan kepatuhan pasien. Kepuasan pasien sendiri juga bisa digambarkan dengan ukuran seberapa senang pasien dengan perawatan kesehatan yang mereka alami. Dalam kata lain, pusat kesehatan perlu memenuhi harapan pasien serta memberikan pengalaman 'sehat' secara medis (Andrea Eisenberg, 2020)

Maka dari itu, dilakukan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada bidang sarana prasarana, bidang keramahan dan kebersihan petugas, kecepatan pelayanan, dan dalam bidang Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X.

METODE

Rancangan penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif berupa kuesioner berdasarkan penelitian prospektif.

Populasi dan sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan sebagai data sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di instalasi farmasi poli anak Rumah Sakit X. Sampel yang digunakan adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan poli anak di Rumah Sakit X sebanyak 45 responden berdasarkan kriteria inklusi.

Kriteria Inklusi:

- a. Pasien atau keluarga pasien rawat jalan poli anak di Rumah Sakit X yang mampu mengisi kuesioner
- b. Pasien berusia >15 tahun
- c. Bersedia menjadi responden kuesioner

Kriteria Eksklusi:

- a. Pasien rawat inap Rumah Sakit X
- b. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dengan beberapa pertanyaan tertulis kepada pasien yang menebus obat di instalasi farmasi Rumah Sakit X.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini uji validitas kuesioner dilakukan kepada 45 sampel dengan nilai signifikansi (0.05) menggunakan SPSS versi 25. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang telah ditentukan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS dan metode signifikansi pearson, didapatkan hasil uji data dari 45 sampel populasi dan 10 parameter pertanyaan, maka hasil akhir dari uji korelasi bernilai valid. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan kepada responden dengan jumlah 45 pasien atau keluarga pasien di rawat jalan poli anak Rumah Sakit X, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah



dinyatakan valid dalam uji validitas yang kemudian ditentukan reliabilitasnya. Pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert, karena skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini menggunakan tools atau alat untuk pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada para responden, dimana dalam hal ini yang menjadi responden adalah para pasien Rumah Sakit X. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 45 responden. Dimana dalam kuesioner yang digunakan berisikan identitas responden (nama dan umur). Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS dan metode signifikansi pearson, didapatkan hasil uji data dari 45 sampel populasi dan 10 parameter pertanyaan, maka hasil akhir dari uji korelasi bernilai valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi pearson yang kurang dari 0.05.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha seperti yang ditunjukkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah 10, sehingga dapat disimpulkan untuk nilai Cronbach's Alpha sebesar 761. Pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert, karena skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008). Analisis skor tingkat kepuasan menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dengan berbagai tingkatan nilai (1-4) (Helni, 2015). Tabel skala likert dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Skala Likert

Nilai	Kategori
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Terhadap Pengisian Kuesioner

Cronbach's Alpha	N of items
761	10

Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Berikut ini adalah tabel yang digunakan untuk menunjukkan daftar variabel yang digunakan sebagai bahan uji reliabilitas kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Rumah Sakit X, dimana terdapat 4 (empat) variabel yang digunakan dan keempat variabel tersebut.

Tabel 3. Hasil Uji Instrumen Variabel Penelitian

No.	Variabel	Angka Alpha	Kesimpulan
1	Sarana Prasarana Instalasi	31.69	Reliable
2	Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE)	12.219	Reliable
3	Kecepatan Pelayanan	1.000	Reliable
4	Kebersihan dan Keramahan Petugas Instalasi	0.853	Reliable

Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Pada penelitian ini dilakukan pengujian terhadap 45 responden dengan 10 pertanyaan. Didapatkan data persentase pada tabel 3 di bawah ini.



Tabel 3. Hasil Persentase Setiap Pertanyaan

No.	Category	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
P1 Valid	Kurang Puas	1	2.2	2.2	2.2
	Puas	28	62.2	62.2	64.4
	Sangat Puas	16	35.6	35.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P2 Vallid	Puas	30	66.7	66.7	66.7
	Sangat Puas	15	33.3	33.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P3 Valid	Kurang Puas	1	2.2	2.2	2.2
	Puas	37	82.2	82.2	84.4
	Sangat Puas	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P4 Valid	Kurang Puas	1	2.2	2.2	2.2
	Puas	33	73.3	73.3	75.6
	Sangat Puas	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P5 Valid	Puas	29	64.4	64.4	64.4
	Sangat Puas	16	35.6	35.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P6 Valid	Kurang Puas	4	8.9	8.9	8.9
	Puas	30	66.7	66.7	75.6
	Sangat Puas	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P7 Valid	Puas	35	77.8	77.8	77.8
	Sangat Puas	10	22.2	22.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P8 Valid	Tidak Puas	4	8.9	8.9	8.9
	Kurang Puas	19	42.2	42.2	51.1
	Puas	17	37.8	37.8	88.9
	Sangat Puas	5	11.1	11.1	100.0
P9 Valid	Kurang Puas	5	11.1	11.1	11.1
	Puas	29	64.4	64.4	75.6
	Sangat Puas	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	
P10 Valid	Puas	32	71.1	71.1	71.1
	Sangat Puas	13	28.9	28.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Berdasarkan tabel 4 di atas pertanyaan satu terhadap ruang tunggu yang nyaman terdapat nilai persentase 2.2% yang menyatakan kurang puas, 62.2% puas, dan sangat puas dengan persentase 35.6%. Ruang tunggu yang nyaman termasuk dalam sarana prasarana rumah sakit sehingga dapat memenuhi harapan dan rasa puas pasien pada saat menunggu di instalasi farmasi rumah sakit. Ruang tunggu di rumah sakit sebagai awal masuknya dari sebuah Instalasi rawat jalan maka perlu adanya kesan pertama bagi pengunjung Instalasi rawat jalan. Maka tanpa mengesampingkan keindahan dari sebuah ruangan, furniture juga perlu ditata dengan baik untuk memberikan kenyamanan yang maksimal, dan memberikan rasa puas pada pasien serta



secara psikologis memberikan motivasi kepada pasien untuk mencapai kesembuhan (Ekaputra & Sudarwani, 2010).

Pertanyaan dua penilaian terhadap petugas memberikan informasi terkait sediaan farmasi sebagian responden merasakan puas dengan persentase 66.7%, sisanya mengisi sangat puas dengan persentase 33.3%. Pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pertanyaan tiga mengenai petugas mendengarkan keluhan pasien mendapatkan total persentase sebesar 2.2% kurang puas, 82.2% puas, dan 5.6% sangat puas. Komunikasi ini umumnya lebih terjalin akrab secara emosional karena hal ini mempunyai tujuan berfokus pada pasien yang membutuhkan bantuan. Petugas secara aktif mendengarkan keluhan dan memberi respon kepada pasien dengan cara menunjukkan sikap mau menerima dan mau memahami sehingga dapat mendorong pasien untuk berbicara secara terbuka tentang dirinya. Selain itu membantu pasien untuk melihat dan memperhatikan apa yang tidak dia sadari sebelumnya tentang kondisi kesehatannya.

Pertanyaan empat tentang etiket jelas dan mudah dibaca dengan jumlah persentase sebesar 2.2% merasakan kurang puas, sebesar 73.3% puas, dan 24.4% sangat puas. Dalam penulisan etiket ini sangat mempengaruhi penilaian kepuasan, karena dengan etiket yang baik dan mudah dibaca dapat mencegah terjadinya kesalahan aturan penggunaan obat.

Pertanyaan lima terkait petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi mengenai keamanan dan mutu obat mendapatkan hasil persentase sebesar 64.4% yang merasakan puas dan sisanya sebesar 35.6% merasakan sangat puas, penilaian tersebut sangat penting karena petugas harus dapat memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan bahkan juga dalam pengobatan. Pada bidang kefarmasian, kompetensi petugas meliputi tentang pengetahuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian untuk pasien.

Pertanyaan enam mengenai petugas tanggap terhadap keluhan pasien pada saat pemberian informasi obat memiliki nilai persentase sebesar 8.9% merasakan kurang puas, 66.7% merasakan puas, dan sisanya sebesar 24.4% merasakan sangat puas. Daya tanggap dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dinilai dari kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan ataupun masalah yang dihadapi oleh pasien serta mampu memberikan solusi dan penjelasan dengan baik terutama terkait informasi obat yang telah diresepkan.

Pertanyaan tujuh tentang penilaian petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien sebesar 77.6% puas dan 24.4% sangat puas, artinya petugas mendapatkan respon yang baik dari pasien sebagai pelanggan atas komunikasi yang telah dilakukan diapotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian (Sarmadi, 2017). Pada pertanyaan dua sampai tujuh termasuk pada Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE). Jika pasien mengerti terhadap penjelasan informasi yang diberikan dan petugas mampu memberikan pelayanan terbaik maka akan terpenuhinya harapan pasien sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pada poin tersebut perlu dilakukan kepada pasien agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan, penyampaian informasi. Edukasi mengenai obat tersebut tentang bagaimana, kapan minum atau menggunakan obat, dan mengenali efek samping yang terjadi atau mencegahnya.

Pertanyaan delapan tentang kecepatan pelayanan petugas dalam menyiapkan sediaan farmasi termasuk ke dalam kategori kecepatan pelayanan dengan jumlah sebesar 4 orang merasakan tidak puas dengan persentase 8.9%, 19 responden kurang puas sebesar 42.2%, 17



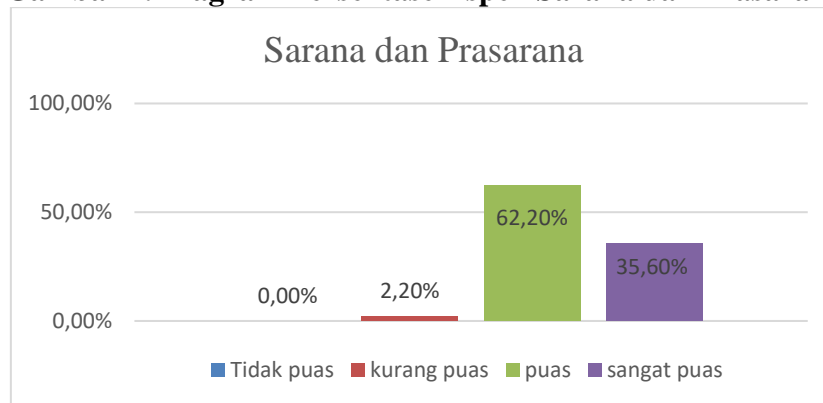
responden puas dengan persentase 37.8%, dan hanya 5 responden yang merasakan sangat puas dengan jumlah persentase 11.1%. Pada poin kedelapan memiliki jumlah penilaian tidak puas ataupun kurang puas terbanyak dibandingkan dengan poin lainnya. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah (2016) bahwa jumlah resep yang diterima di instalasi farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep (Aida Maftuhah, 2016). Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu >60 menit (Bustani et al., 2015).

Pertanyaan sembilan mengenai kerapian atau kebersihan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien, karena seorang petugas berhadapan langsung dengan pasien saat pelayanan kefarmasian, data yang didapatkan untuk pertanyaan kesembilan mendapatkan persentase sebesar 11.1% kurang puas, 64.4% puas, dan sisanya sebesar 24.4% sangat puas.

Pertanyaan sepuluh keramahan petugas dalam memberikan pelayanan menunjukan sebesar 71.1% puas dan sisanya sebesar 28.9% merasakan sangat puas. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu pasien jika menemui kesulitan terkait pemakaian obat ataupun masalah lain. Petugas dengan sabar memberikan konseling dan informasi sampai pasien paham. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat yang berakibat pada kondisi kesehatan pasien.

Pada keempat instrument variabel penelitian didapatkan hasil presentase dalam bentuk diagram seperti gambar di bawah ini.

Gambar 1. Diagram Persentase Aspek Sarana dan Prasarana

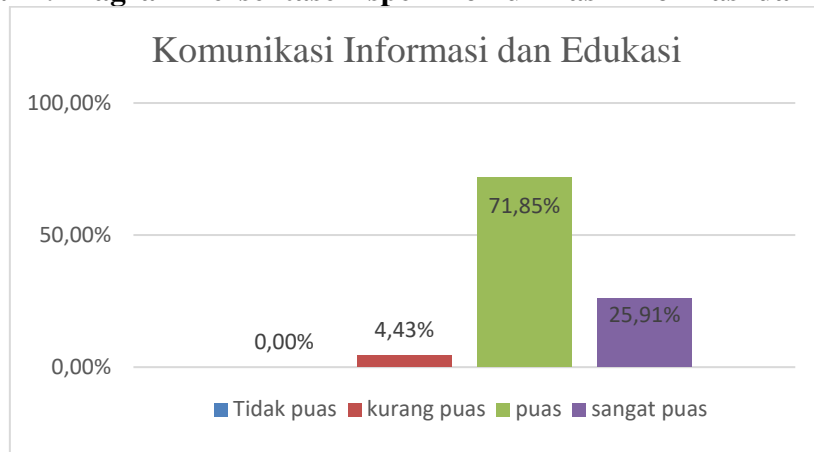


Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Pada gambar 1 diatas menunjukan hasil persentase sebesar 0.00% tidak puas, 2.20% kurang puas, 62.20% puas, dan 35.60% sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Novaryatiin (2018) yang sebagian besar pasien atau responden mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana (Novaryatiin et al., 2018).



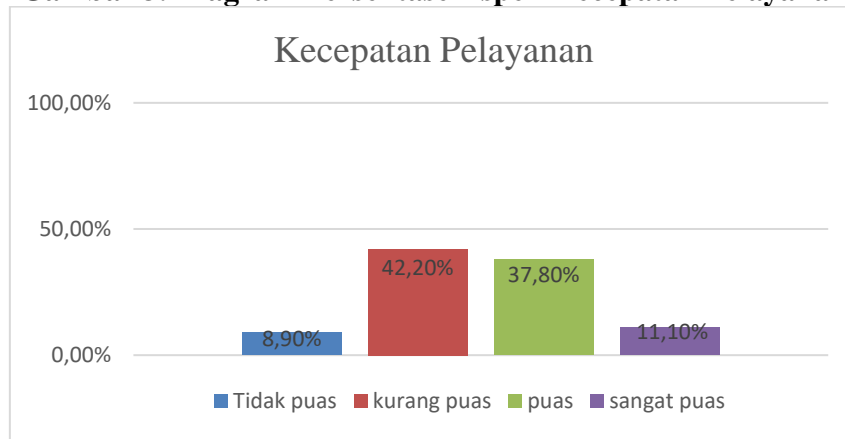
Gambar 2. Diagram Persentase Aspek Komunikasi Informasi dan Edukasi



Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

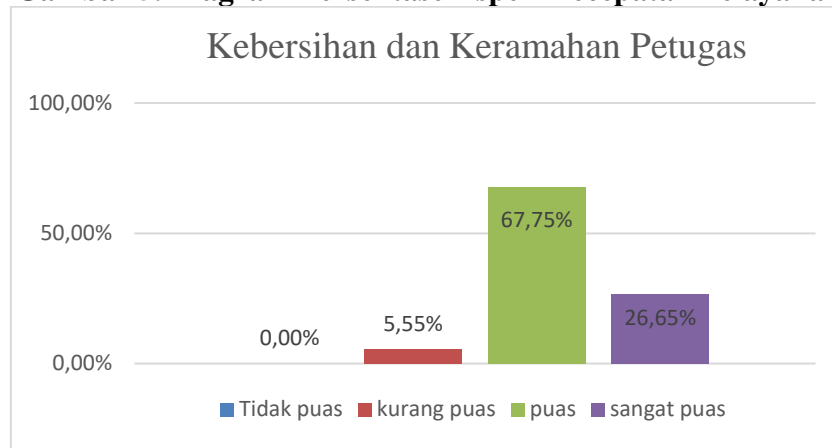
Pada gambar 2 diatas menunjukan hasil persentase mendapatkan hasil rata-rata dari beberapa pertanyaan responden yaitu 4.43% kurang puas, 71.85% puas, dan 25.91% responden yang menyatakan sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Novaryatiin, (2018) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian terkait Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang petugas berikan kepada pasien (Novaryatiin et al., 2018).

Gambar 3. Diagram Persentase Aspek Kecepatan Pelayanan



Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Pada gambar 3 diatas menunjukan hasil persentase sebesar 8.90% tidak puas, 42.20% kurang puas, 37.80% puas, dan 11.10% sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Novaryatiin, (2018) yang menyatakan puas terhadap kecepatan pelayanan di RSUD Dr. Murjani Sampit (Novaryatiin et al., 2018).

**Gambar 5. Diagram Persentase Aspek Kecepatan Pelayanan**

Sumber: hasil olahan penulis (2023)

Pada gambar 4 diatas menunjukkan hasil pesentase mendapatkan hasil rata-rata yaitu sebesar 5.55% kurang puas, 67.75% puas, dan 26.65% sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriani.M (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi Rumah Sakit Langit Golden Sarolangun adalah puas atas kebersihan dan keramahan pasien (Andriani et al., 2022).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien rawat jalan di poli anak Rumah Sakit X pada sarana dan prasarana, didapatkan hasil pesentase 2.2% yang menyatakan bahwa responden kurang puas, 62.2% puas, dan 35.6% sangat puas. Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) persentase rata rata pasien menunjukan 4.43% kurang puas, 71.85% puas, dan 25.91% untuk responden yang menyatakan sangat puas. Kecepatan pelayanan mendapatkan hasil perentase sebesar 8.90% tidak puas, 42.20% kurang puas, 37.80% puas, dan 11.10% sangat puas. Kebersihan dan keramahan petugas mendapatkan hasil rata-rata dari pertanyaan sembilan dan sepuluh yaitu sebesar 5.55% kurang puas, 67.75% puas, dan 26.65% sangat puas.

Dari data kesimpulan didapatkan rata-rata dari 45 responden dan sepuluh pertanyaan sebesar 0.89% menyatakan tidak puas, 6.89% kurang puas, 66.67% puas, dan 25.55% sangat puas.

Saran

Meningkatkan kualitas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X terutama pada hal-hal yang dianggap belum memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dilakukan dengan menggunakan analisis yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida Maftuhah, R. S. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016 Waiting Time Services Outpatient Prescription in Depot Pharmacy Rsud Gunung Jati Cirebon in 2016. Muhammadiyah Cirebon, 39–44.
- Andrea Eisenberg, M. (2020). What is patient satisfaction and why does it matter? Wolters Kluwer.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden



- Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 1(3), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Ekaputra, Y. D., & Sudarwani, M. M. (2010). Karakteristik Ruang Tunggu pada Instalasi Rawat Jalan ... (Ekaputra dan Sudarwani). 340, 20–25.
- Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hazaya, Y. (2012). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, 2(2), 1–13. <https://doi.org/10.4135/9781412963909.n339>
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 01–08.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Sarmadi. (2017). Identifikasi Komunikasi Efektif Antara Tenaga Teknis Kefarmasian Dengan Pasien Di Beberapa Apotek Wilayah Kecamatan Kemuning Kota Palembang. *Jurnal Kesehatan Palembang*, 12(1), 1–7.
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In Bandung: Alfabeta.
- Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah. Jdih.Bapeten.Go.Id.