

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. H.
CHASAN BOESOIRIE TERNATE**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana

Di Prog Studi Farmasi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Universitas Alma Ata



Oleh:

Mutia Risang Reforwaty M.Saleh

160500030

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA**

2022

HALAMAN JUDUL
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. H.
CHASAN BOESOIRIE TERATE

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
Di Prog Studi Farmasi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata



Oleh:

Mutia Risang Reforwaty M.Saleh

160500030

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA

2022

INTISARI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. H. CHASAN BOESOIRIE TERNATE

Mutia Risang Reforwati M. Soleh¹, Fatma Siti Natimah²,
Eliza Dwinta³

¹Program Studi (S1) Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu
Kesehatan, Universitas Alma Ata

²Program Studi (S1) Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan,
Universitas Alma

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Ternate merupakan salah satu pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang selalu meningkat setiap harinya. Untuk menjaga pasien tetap memilih produk pelayanan di apotek, rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan pasien sehingga muncul kepuasan.

Tujuan: Penelitian adalah untuk menganalisis kesejajaran pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berdasarkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh pasien.

Metode Penelitian: Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dengan jumlah sampel 75 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara simple random sampling. Metode penelitian adalah survei dengan instrumen kuesioner. Analisis data menggunakan uji beda (gap).

Hasil: Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa nilai gap antara harapan dan realitas adalah bukti fisik (-0,25), empati (-0,07) kehandalan (-0,11), jaminan (-0,20) dan ketanggapan (-0,47).

Kesimpulan: Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Chasan Basoeri Ternate dengan tingkat kepuasan secara berurutan tertinggi adalah ketanggapan, bukti fisik, jaminan, kehandalan dan empati. Hal ini berarti semua dimensi kualitas pelayanan yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada pasien

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kefarmasian, Kepuasan Pasien

**THE ANALYSIS OF THE QUALITY SERVICES OF
PHARMACEUTICAL ON PATIENT SATISFACTION IN RSUD Dr.
CHASAN BOESOIRIE**

**Mutia Risang Reforwati M. Soleh¹, Fatma Siti Fatimah²,
Eliza Dwinta³**

¹Program Studi (S1) Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu
Kesehatan, Universitas Alma Ata

²Program Studi (S1) Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan,
Universitas Alma

ABSTRACT

Introduction: Pharmacy services at the Ternate Regional General Hospital is one of the services that has a number of patient visits that are always increasing every day. To keep patients choosing service products at pharmacies, hospitals must be able to meet patient needs so that satisfaction arises.

Purpose: This study aims to determine the effect of the quality of pharmaceutical services on the level of satisfaction of inpatients in RSUD Dr. H. Chasan Basoeri Ternate.

Method: The research design used in this study was cross sectional with a sample size of 75 respondents. Sampling was done by simple random sampling. The research method is a survey with a questionnaire instrument. The research method is a survey with a questionnaire instrument. Data analysis using the difference test (gap).

Results. This study shows the results that the value of the gap between expectations and reality is physical evidence (-0.25), empathy (0-0.07), reliability (-0.11), assurance (-0.20) and responsiveness (-0,47).

Conclusion: The results of the study concluded that the quality of pharmaceutical services affects the satisfaction of inpatients at RSUD dr. Chasan Basoeri Ternate with the highest level of satisfaction sequentially is responsiveness, physical evidence, assurance, reliability and empathy. This means that all dimensions of service quality must be made a top priority in efforts to improve quality in service to patients.

Keywords: Quality of Service, Pharmacy, Patient Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. (1). Rumah sakit merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan terutama penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi setiap pasien yang datang untuk berobat (2). Berdasarkan Undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945 yang harus di wujudkan dengan upaya peningkatan yang setinggi-tingginya (3).

Menurut pasal 4 UU No 44 tahun 2009 rumah sakit memiliki fungsi dan tugas penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (4).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No 58 tahun 2014 tentang standar peraturan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (5). Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian melalui evaluasi, evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei (6). Kualitas pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (7).

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi tertentu untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan untuk mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan secara perorangan, kelompok atau masyarakat (8). Kualitas pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien dimana Cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar di rumah sakit dan kode etik didalamnya. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam hal pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien tidak dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri (9).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu penampilan yang pantas atau berhubungan dengan standar-standar dan intervensi yang diketahui aman,

dimana dapat memberikan hasil kepada masyarakat bersangkutan dan mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, dan ketidakmampuan (10).

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, Instalasi farmasi rumah sakit mempunyai peran penting dalam mengelola perbekalan farmasi (11). Pelayanan kefarmasian yang baik yaitu pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, dimana bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan dalam penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan seorang pasien terhadap pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan atas paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada suatu produk obat menjadi paradigma yang baru dimana berorientasi pada pasien (12)

Standar pelayanan kefarmasian telah diatur oleh Permenkes No. 72 tahun 2016. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang dilakukan secara langsung dan diberikan oleh seorang Apoteker kepada pasien dalam rangka peningkatan *outcome* terapi dan untuk meminimalkan resiko atas terjadinya efek samping obat, serta untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) dapat terjamin (13). Berdasarkan penelitian Nita rusdianan (2015) tentang pelayanan farmasi berdasarkan waktu pelayanan resep di rumah sakit, dengan menggunakan metode cross-sectional manujukan bahwa kepuasan tertinggi penyelesaian resep adalah 13 menit, dimana variabel

daya tanggap memiliki skor tertinggi 3,28 dan bukti fisik memiliki skor terendah yaitu 2,53.(9).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari dimensi (*tangible*) sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dan lain-lain, dan dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*assurance*), dan serta dimensi perhatian (*emphaty*) (14). Hal ini sebagaimana penelitian Fitria Megawati (2016) tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah klungkung, dengan menggunakan metode deskriptif resepsi dengan hasil yang diperoleh *responsiveness* memiliki presentase 28,80% *Assurance* memiliki presentase 65,88% *emphaty* 56,23% dan indikator *tangible* 33,55% *realibility* 45,33%. (8). Selanjutnya penelitian Ria Cerlana (2020) tentang studi tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Teungku Peukanaceh Barat Daya menggunakan metode deskriptif dan nondeskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan dan harap > 75%.

Kepuasan pasien adalah tanggapan atau penggunaan jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit atau instalasi farmasi rumah saki. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namum jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti

perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu.(15).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Dr. H Chasan Boesoerie Ternate, memiliki ruangan pria dan wanita sebagian kelas yang terdapat di RSUD Dr. Chasan Basoeri Ternate yaitu pada kelas 1 2 dan 3 ruang pria dan wanita dengan jumlah 92. Dimana pada kelas 1 tersebut diberikan pelayanan yang kurang sesuai dengan bangsal-bangsal yang lain, salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan kefarmasian visite apoteker di rawat inap yang sudah berjalan di RSUD Dr. Chasan Basoeri Ternate. Adapun hasil pada studi pendahuluan penyakit terbesar yang diderita pasien rawat inap pada tahun 2021 adalah depleksi volume (dehidrasi). Adapun alasan saya mengapa melakukan penelitian di RSUD Dr. Chasan Basoeri Ternate karena rumah sakit memiliki lebih banyak pasien dan rumah sakit mempunyai pasien rawat inap dari pada puskesmas kemudian RSUD Dr. Chasan Basoeri Ternate merupakan salah satu rumah sakit dengan tipe B. Sesuai dengan studi pendahuluan yang saya lakukan di RSUD Dr. Chasan Basoeri Ternate didapatkan bahwa belum ada yang melakukan penelitian pada pasien rawat inap tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Umum Daerah Dr. H. Chasan Basorie Ternate.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah penelitian yang ingin diketahui sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas

pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD

Dr.H. Chasan Basoeri Ternate?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.

2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis karakteristik responden di RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.
- 2) Menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.
- 3) Menganalisis kepuasan pasien di RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat bagi Rumah Sakit dapat dijadikan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate yang telah diberikan.

2. Manfaat Teoritis praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1) Manfaat bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H.

Chasan Boesoirie Ternate yang telah diberikan.

2) Manfaat bagi institusi pendidikan (Universitas Alma Ata)

Dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan dan pengembangan ilmu khususnya Program Studi Ilmu Kesehatan Perawatan dalam bidang jurusan Farmasi tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien.

3) Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, untuk dijadikan bahan acuan pustaka dalam penelitian yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.

Keaslian penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Berikut beberapa penelitian dari pihak lain yang berhubungan dengan penelitian ini seperti.

Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Fitria megawati. 2016 (Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah klungkung tahun 2016) (16).	Penelitian ini menggunakan metode secara deskriptif presepsi, dengan instrument kuesioner yang menggunakan skala likert.	Hasil yang di dapatkan dalam penelitian ini yaitu <i>responsiveness</i> memiliki presentase 28,80% <i>Assurance</i> memiliki persentase 65,83%, <i>Empaty</i> 56,23%, dan indikator <i>tangible</i> 53,55%. <i>Realibility</i> 45,33%.	Menggunakan instrument yang sama yaitu kuesioner yang menggunakan skala likert	Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu penelitian ini menggunakan seluruh pasien rawat inap sedangkan pada penelitian nita rusdiana menggunakan responden pasien rawat jalan.
Nita rusdianan 2015(kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di Rumah sakit) (17)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian <i>cross-sectional</i> , yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan pengamatan sesaat	Hasil penelitian yaitu kepuasan tertinggi penyelesaian resep adalah 13 jenis. Untuk kelima variabel yang diujikan menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki skor 3,28 dan bukti fisik memiliki skor terendah yaitu 2,53.	Menggunakan metode penelitian <i>cross-sectional</i>	Variabel yang digunakan juga berbeda terletak di variabel terikat yaitu pelayanan kepuasan pasien sedangkan pada jurnal ini variabel terikat yaitu waktu penyelesaian resep dokter.

	atau dalam suatu periode tertentu.			
Ria ceriana 2020 (studi tingkat kepuasan pasien dan rawat inap dan rawat jalan terhadap Pelayanan kefarmasian di RSUD teungku peukanaceh baeat daya)(18)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif non deskriptif. Suatu metode menjelaskan suatu objek secara mendalam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu keandalan 94,96%, daya tanggap 91,17%, kepastian 90,59%, empati 93,54% dan berwujud 89,52%	Persamaan yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien di rumah sakit	Perbedaannya terletak pada subjek penelitian yaitu penelitian ini menggunakan seluruh pasien rawat inap sedangkan pada penelitian Ria ceriana menggunakan responden pasien rawat jalan dan rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Noviana P. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Servqual Patients. *J Wiyata*. 2017;4(2):111–20.
2. Pasien K, Inap R. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 2007;
3. Publik P, Indonesia PR. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". 2009;
4. undang-undang republik indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. 2009;
5. Atas P, Menteri P, Nomor K. Rancangan peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 34 tahun 2016. 2016;
6. jaminan mutu layanan kesehatan. Imbalo S. pohan, MPH, NHA, Dr. 2007.
7. peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 58 tahun 2014. 2014;
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009.
9. Daulay MA 2015. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
10. wijoyo D. Manajemen mutu pelayanan kesehatan, universitas Airlangga, surabaya. 2000;
11. Novaryatiin S, Ardhanjaya S, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22–6.
12. Bertawati. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11. 2013;
13. Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, jakarta: Kemenkes.
14. Handayani RS, Raharni GR. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, Vol. 13, No.1 Juni 2009. 2009;
15. Studi P, Promosi M, Manusia KS, Pascasarjana P, Diponegoro U. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang. 2009;
16. Megawati F, Antari NPU. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiaan Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016.

- Medicamento. 2017;3(2):103–9.
17. Pelayanan K, Berdasarkan F, Rusdiana N, Wijayanti R, Wahyuni S. Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di rumah sakit. SAE Tech Pap. 1955;169–76.
 18. Ceriana R. Studi Tingkat Kepuasan Pasien dan Masyarakat Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Tengku Peukanaceh Barat Daya. 2020;1(1):1–5.
 19. Co KL. peraturan pemerintah kesehatan republik indonesia nomor 4 tahun 2018. 2018;16:1–35.
 20. Prof. Dr Charles J.P Siregar MS farmasi Rumah sakit teori & penerapan. 2004.
 21. ANALISIS ANTARA PELAYANAN NON RACIK DI INSTALASI FARMASI RAJAT INAP. 2015;3:99–107.
 22. Pengembangan S, Farmasi I, Sakit R. Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. J Manaj DAN PELAYANAN Farm (Journal Manag Pharm Pract. 2013;3(3):161–6.
 23. AT T, Hardisman H, Almasdy D. Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tatakelola SDM Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018. J Kesehat Andalas. 2019;8(2):356.
 24. Pengaruh A, Pelayanan K, Fasilitas DAN, Kepuasan T, Puskesmas P. Analisis Pengaruh Kualitas ... :1–26.
 25. Nomor A 1999. KMKNI, Rumah 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang standar pelayanan di, Jakarta. S, Indonesia. DKR, Anonim. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. parasuraman al, 1988 [Internet]. 2015;12(01):101–12. Available from: <https://www.neliti.com/publications/162328/analisa-kepuasan-pasien-rawat-jalan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-instalasi-far>
 26. Faktor A, Mempengaruhi Y, Sistem P. Analisis faktor yang mempengaruhi pelaksanaan sistem pelayanan farmasi satu pintu. 2014;
 27. Sinurat J, Zulkarnain AK. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Hemodialisis Rs. Pku Muhammadiyah Yogyakarta. Maj Farm [Internet]. 2017;10(1):192–6. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/24112>
 28. Menteri P, Republik K, Nomor I, Klasifikasi T, Sakit R, Rahmat D, et al. No Title. 2010;
 29. Nyoman Nurcaya. Analisis kualitas pelayanan rumah sakit di provinsi bali. 2012;1–22.

30. Novaryatiin S, Ard hany SD, Aliyah S. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT Dr . MURJANI SAMPIT The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr . Murjani Hospital Sampit. Univ Muhammadiyah Palangkaraya. 2018;1(1):22–6.
31. Iman putra aulia nur. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Rumah Sakit. Naskah Publ Fak Ekon Bisnis. 2018;1–71.
32. Kotler P. Kotler, P., 1997, Dasar-Dasar Pemasaran, Intermedia, Jakarta. 1997;
33. Librianty Nany. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PUSKESMAS BANDAR PELALAWAN TAHUN 2017 Nany Librianty. 2017;1:10–7.
34. Natarini LWF. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Serata. J Adm Kesehat Indones. 2018;5(2):75.
35. Kowalska M et al. Aging and Neurological Diseases Marta', in Senescence - Physiology or Pathology Figure. IntechOpen. 2018;2(6):63–94.
36. Dasari Y, Sari L. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek XYZ Sadamatra. J Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan). 2020;5(2):70–7.
37. Puspita R., Santoso S. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Eksisi J Ris Ekon Dan Bisnis. 2018;13(1):69–80.
38. Iriyanti M, Yusran M. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. 2021;IX(1):49–55.
39. Sheila FY., Fitri S. Hubungan Kepelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta. AKFARINDO. 2018;3(2):35–9.
40. Kaising P, Erikania S. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. J Mandala Pharmacoon Indones. 2019;5(1).
41. Maulina D. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Serambi Saintia J Sains dan Apl. 2021;9(1):49–55.
42. Muninjaya, A.A G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2015.
43. Auliafendri R, Tanjong K.). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. JIFI (Jurnal Ilm. Farm. Imelda). 2021;4(2):56–63.

PERPUSTAKAAN
ALMA ATIA
UNIVERSITAS