

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021

Desva Oktaria<sup>1</sup>, Fini Fajrini<sup>2</sup>, Noor Latifah<sup>3</sup>, Nur Romdhona<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan

Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

e-mail : [desvaoktaria25@gmail.com](mailto:desvaoktaria25@gmail.com)

### Abstrak

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan tersedianya farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. Pelayanan kefarmasian di Indonesia menjadi salah satu penyebab permasalahan pelayanan di dunia kesehatan, hasil Riskesdas menunjukkan hanya 35,1% rumah sakit yang melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar, hal ini disebabkan jumlah tenaga kesehatan khususnya tenaga kefarmasian tidak merata di daerah sehingga mengakibatkan pelayanan kefarmasian pada sarana kesehatan belum memenuhi standar pelayanan kefarmasian. Penelitian ini merupakan survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 106 responden dengan menggunakan Desain crosssectional. Teknik pengambilan sampel adalah Nonprobability Sampling yaitu accidental sampling dan analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian uji IPA dalam diagram kartesius, ada 5 atribut-atribut mutu pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien namun pihak puskesmas belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien kuadran A. di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan menunjukkan Total Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Tingkat Kinerja (kenyataan) sebesar 68,20% sedangkan Total Tingkat Harapan sebesar 70,79%, dengan rata-rata pada tingkat kenyataan sebesar 3,10 dan pada tingkat harapan sebesar 3,22. Saran untuk Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan yaitu perlu memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, memperbaiki pelayanannya agar teratur dengan nomor antrian dan petugasnya harus sabar dan tanggap terhadap keluhan pasien.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

### Abstract

Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services. Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to the availability of pharmacy with the aim of achieving definite results to improve patient quality. South 2021. Pharmaceutical services in Indonesia are one of the causes of service problems in the health world, the results of Riskesdas show that only 35.1% of hospitals carry out pharmaceutical services according to standards, this is due to the uneven number of health workers, especially pharmaceutical workers in the area, resulting in pharmaceutical services at facilities. health services do not meet pharmaceutical service standards. This research is a descriptive survey through a quantitative approach with a total of 106 respondents using a cross-sectional design. The sampling technique used is Nonprobability Sampling, namely accidental sampling and the analysis used is Importance Performance Analysis (IPA). The results of the IPA test research in the Cartesian diagram, there are 5 service quality attributes that are felt to be very important by patients but the puskesmas have not implemented them in accordance with the expectations of quadrant A patients. At the South Tangerang City General Hospital shows the Total Outpatient Satisfaction at the Performance Level (reality) of 68.20% while the Total Expectation Level is 70.79%, with an average of 3.10 at the reality level and at the expectation level of 3.22.

**Keywords :** Community Satisfaction Index, Satisfaction, Pharmaceutical Services

## Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, instalasi farmasi rumah sakit memiliki peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian pada penggunaan obat, alat kesehatan dan pelayanan farmasi klinik. Salah satu pelayanan kesehatan pada rumah sakit adalah instalasi farmasi rumah sakit. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian artinya suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian di pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan komprehensif, kuratif serta preventif kepada masyarakat (WHO,2019). Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai,

kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan tersedianya farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Hasil Riskesdas 2013, menunjukkan hanya 35,1% rumah sakit yang melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar, hal ini disebabkan jumlah tenaga kesehatan khususnya tenaga kefarmasian tidak merata di daerah sehingga mengakibatkan pelayanan kefarmasian pada sarana kesehatan belum memenuhi standar pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2015). Kondisi ini berpengaruh kepada kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2007).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah faktor untuk mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang baik tidak hanya ditemukan pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga dalam sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, ketanggapan, dan ketersediaan sarana fisik yang memadai fasilitas dan lingkungan (Pohan 2007). Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang memiliki hubungan signifikan dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan di rumah sakit sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, pasien merasa tidak puas ketika rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mutu farmasi bahwa salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan ini di karenakan tidak sesuainya jumlah SDM yang ada di Instalasi Farmasi dengan jumlah resep yang diterima setiap harinya, sehingga lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008, sedangkan berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Mutu di Rumah Sakit Umum Kota

Tangerang Selatan selama 6 bulan terakhir yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2020 bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan termasuk pelayanan resep masih dibawah standar pelayanan rumah sakit yaitu sebesar 78,45%, sedangkan standar kepuasan pelanggan di rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI pada Tahun 2008 sebesar  $\geq 90\%$ .

Berdasarkan hasil survey pendahuluan kepada 20 responden yang menunggu obat di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan menunjukkan adanya Ketidakpuasan pasien atau responden pada dimensi Keandalan sebesar 57% pasien berharap penting terhadap waktu tunggu yang tidak terlalu lama, pada dimensi Perhatian sebesar 60% pasien berharap penting terhadap petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan juga harus terbuka atas complain. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan di intalasi farmasi rumah sakit kota tangerang selatan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan

*cros sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan pada bulan Januari 2022. Pemilihan tempat berdasar hasil observasi dan survey pendahuluan pada 20 responden terhadap kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan, ditemukan adanya ketidakpuasan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) sebesar 57% dan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 60%. Sampel yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah sampel minimal adalah 96 responden, kemudian untuk menghindari bias maka ditambah 10%, sehingga sampel penelitian adalah 106 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner.

Analisis pada penelitian ini adalah univariat dilakukan menggunakan spss 16.0 dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, pada analisis univariat peneliti hanya ingin menilai dan mengetahui pengukuran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian). Dengan melihat hasil perbandingan skor Kenyataan dan Harapan yang kemudian digambarkan dalam Diagram Kartesius yaitu:

**Gambar 1 Diagram Kartesius**

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Prioritas Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Tinggi Tingkat

Harapan (Y)

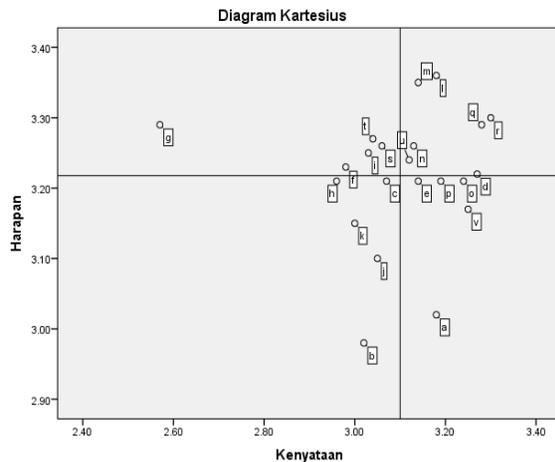
Rendah Tingkat kenyataan (X)

1. Kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap berhubungan dengan kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan dan membuat pasien tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil, dianggap berhasil dan perlu dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan faktor yang kurang penting bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh pelanggan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang oleh pelanggan kurang penting tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan.

Dianggap kurang penting tetapi memuaskan.

## Hasil

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Diagram Kartesius**



### Keterangan Atribut :

- a. Ruang tunggu baik dan bersih
- b. Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan nyaman
- c. Terdapat fasilitas seperti AC, TV atau Majalah
- d. Penampilan petugas di Instalasi Farmasi rapih
- e. Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat
- f. Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit
- g. Waktu tunggu pelayanan resep tidak lama
- h. Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi

- i. Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep.
- j. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep
- k. Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien
- l. Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat, dan interaksi obat.
- m. Petugas selalu berada di Instalasi farmasi pada jam-jam sibuk
- n. Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas meyakinkan
- o. Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien
- p. Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.
- q. Petugas menyerahkan obat dengan benar dan teliti
- r. Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik.
- s. Petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarganya
- t. Keterbukaan petugas kesehatan atas complain pasien
- u. Petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien saat bertanya tentang obat-obat

- v. Petugas administrasi memasukkan data pasien dengan benar

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja (Kenyataan) dan Tingkat Harapan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021**

Dari data di atas berdasarkan dimensi mutu diketahui bahwa dari seluruh atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan yang dinilai paling tinggi tingkat harapan oleh pasien berdasarkan nilai rata-rata adalah adalah petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam-jam sibuk sedangkan yang paling rendah tingkat harapannya adalah waktu tunggu pelayanan resep tidak lama.

Diketahui bahwa dari seluruh atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan yang dinilai paling tinggi tingkat kinerja/kepuasannya oleh pasien berdasarkan nilai rata-rata adalah ruang tunggu baik dan bersih sedangkan yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah waktu tunggu pelayanan resep terlalu lama.

Diketahui bahwa dari seluruh atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Kota

Tangerang Selatan yang dinilai paling tinggi tingkat kesesuaian adalah ruang tunggu baik dan bersih 105,3% dan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah atribut waktu tunggu pelayanan resep terlalu lama 77,9%.

### **Pembahasan**

#### **a) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

Tersedianya berbagai fasilitas dalam bentuk yang nyata di pelayanan kefarmasian. Dalam aspek ini termasuk pula tersedianya pelayanan, personil kerja, serta sarana komunikasi yang memadai. Selain itu, dimensi ini juga mencakup tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual Berbasis Web tahun 2019 hasil penelian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dilakukan oleh Sally Astya Utami dan Zakky Cholisoh yang membahas tentang Tingkat Kepuasan

Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang pada tahun 2017 hasilnya adalah 16,5% pasien merasa puas terhadap pelayanannya.

Dimensi Tangible (Bukti Fisik) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan kepada pasien seperti ruang tunggu baik dan bersih, ruang tunggu pelayanan cukup luas dan nyaman yaitu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin pasien merasakan nilai Tangible (Bukti Fisik) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan akan semakin meningkatnya kepuasan tersebut.

**b) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Kehandalan suatu fasilitas kesehatan dalam hal memberikan pelayanannya. Dalam aspek *reliability*, terdapat dua unsur yang utama, yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi *E-Serqual* berbasis Web tahun 2019 hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Reability* (Kehandalan) sebesar 72,70% yang artinya pasien merasa puas. Adapun penelitian lainnya yang membahas dimensi *Reliability* (Kehandalan) dilakukan oleh Sally Astya Utami dan Zakky Choliso yang membahas tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang pada tahun 2017 hasilnya adalah 13,05% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanannya.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan kepada pasien seperti waktu tunggu pelayanan resep tidak lama yaitu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin pasien merasakan nilai *Reability* (Kehandalan) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan

akan semakin meningkatnya kepuasan tersebut.

**c) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kemampuan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam fasilitas kesehatan, terlihat dari seberapa tanggap tenaga kesehatan memberikan penanganan kepada pasiennya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi *E-Serqual* berbasis Web tahun 2019 hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 71,88% yang artinya pasien puas. Adapun penelitian lainnya yang membahas dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dilakukan oleh Sally Astya Utami dan Zakky Cholisoh yang membahas tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang pada tahun 2017 hasil nya

adalah 6,32% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanannya.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan kepada pasien seperti petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien, petugas selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping dan interaksi obat yaitu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin pasien merasakan nilai *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan akan semakin meningkatnya kepasan tersebut.

**d) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)**

Kemampuan fasilitas kesehatan memberikan jaminan atas pelayanannya yang aman dan terpercaya. Hal ini penting untuk dipenuhi agar pasien dapat terlindungi. Dalam aspek ini, terdapat 4 hal yang memengaruhi, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan di fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual berbasis Web tahun 2019 hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 72,88% yang artinya pasien puas. Adapun penelitian lainnya yang membahas dimensi *Assurance* (Jaminan) dilakukan oleh Sally Astya Utami dan Zakky Cholisoh yang membahas tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang pada tahun 2017 hasilnya adalah 33,82% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanannya.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan kepada pasien seperti penampilan, sikap dan pengetahuan petugas meyakinkan, petugas memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien yaitu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin pasien merasakan nilai *Assurance* (Jaminan) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan akan

semakin meningkatnya kepuasan tersebut.

e) **Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Perhatian)**

Wujud perhatian pelayan kesehatan yang dapat ditunjukkan dari bentuk kepedulian serta turut merasakan apa yang pasien rasakan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi *E-Serqual* berbasis Web tahun 2019 hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Emphaty* (Perhatian) sebesar 70,33% yang artinya pasien puas. Adapun penelitian lainnya yang membahas dimensi *Emphaty* (Perhatian) dilakukan oleh Sally Astya Utami dan Zakky Cholisoh yang membahas tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang pada tahun 2017 hasilnya adalah 6,19% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanannya.

Dimensi *Emphaty* (Perhatian) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan kepada pasien seperti petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien, petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien saat bertanya tentang obat-obat yaitu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin pasien merasakan nilai *Emphaty* (Perhatian) yang diberikan Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan akan semakin meningkatnya kepasan tersebut.

Berdasarkan Uji IPA hasil pengukuran pada atribut-atribut pelayanan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja (kenyataan) sebagai berikut:

**a. Kuadran A/Prioritas Utama**

1. Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit

Pada atribut ini pasien merasa dokter terkadang masih ada yang kurang menjelaskan secara detail terkait resep obat kepada pasien, sebanyak 27 responden dengan bobot 342 menyatakan sangat merasa penting dan berharap pada atribut ini, dan pada tingkat

kenyataannya sebanyak 21 responden dengan bobot 316, dan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan sebesar 92,3% pasien merasa kurang puas, atribut tersebut berada di kuadran A karena atribut menunjukkan mutu pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan.

2. Waktu tunggu pelayanan resep tidak lama

Pada atribut ini pasien sangat mengeluhkan waktu tunggu yang terkadang terlalu lama untuk menunggu resep, sebanyak 27 responden dengan bobot 349 pasien merasa penting dan berharap pada atribut ini, sebanyak 5 dengan bobot 272 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 77,9% pasien merasa tidak puas. Atribut tersebut berada di kuadran A karena atribut menunjukkan mutu pelayanan yang dirasakan sangat

penting oleh pasien namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan.

3. Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep

Pada atribut ini pasien masih merasa kurang puas terhadap penyerahan obat karena tidak teratur dan terlalu lama, sebanyak 30 responden dengan bobot 345 pasien merasa penting dan berharap pada atribut ini, sebanyak 4 responden dengan bobot 321 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan sebesar 93,0% pasien merasa tidak puas. Atribut tersebut berada di kuadran A karena atribut menunjukkan mutu pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan.

4. Petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarganya

Pada atribut ini pasien mengeluhkan terkadang petugas tidak sepenuhnya mendengarkan keluhan yang diderita, sebanyak 32 responden dengan bobot 346 pasien merasa penting dan berharap pada atribut ini, sebanyak 23 responden dengan bobot 324 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan harapan sebesar 93,6% pasien merasa tidak puas. Atribut tersebut berada di kuadran A karena atribut menunjukkan mutu pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan.

5. Keterbukaan petugas kesehatan atas complain pasien

Pada atribut ini pasien merasakan pelayanan yang diberikan petugas masih kurang terbuka saat atas complain pasien, sebanyak 33 responden dengan bobot 347 pasien sangat merasa penting dan berharap pada atribut ini dan sebanyak 12 responden

dengan bobot 322 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 92,7% pasien merasa tidak puas. Atribut tersebut berada di kuadran A karena atribut menunjukkan mutu pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu di prioritaskan.

**b. Kuadran B/ Pertahankan Prestasi**

1. Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat, dan interaksi obat

Pada atribut ini pasien merasa jelas dengan petugas yang memberikan informasi secara detail tentang cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping dan interaksi obat sebanyak 38 responden dengan bobot 356 tingkat harapan dan sebanyak 22 responden dengan bobot 337 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 94,6%, alasan atribut ini masuk kedalam

kuadran B karena dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik tetapi masih belum maksimal dalam memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga.

2. Petugas selalu berada di Instalasi farmasi pada jam-jam sibuk

Pada atribut ini pasien merasa puas terhadap petugas yang selalu berada di instalasi farmasi pada jam-jam sibuk sebanyak 41 responden dengan bobot 355 tingkat harapan dan sebanyak 20 responden dengan bobot 333 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 99,4%, alasan atribut ini masuk kedalam kuadran B karena dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik tetapi masih belum maksimal dalam memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga.

3. Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas meyakinkan

Pada atribut ini pasien merasakan puas terhadap para petugas yang berpenampilan rapih, bersih dan meyakinkan, sebanyak 33 responden dengan bobot 346 tingkat harapan, dan sebanyak 22 responden dengan bobot 332 pada tingkat kenyataan, rata-rata- tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 95,9% , atribut ini berada pada kuadran B karena menunjukkan mutu pelayanan rumah sakit yang dirasakan sangat pokok dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga.

4. Petugas menyerahkan obat dengan benar dan teliti

Pada atribut ini pasien merasakan puas terhadap petugas menyerahkan obat dengan benar dan teliti, sebanyak 35 responden dengan bobot 350 tingkat harapan,

dan sebanyak 34 responden dengan bobot 348 pada tingkat kenyataan, rata-rata- tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 99,7% , atribut ini berada pada kuadran B karena menunjukkan mutu pelayanan rumah sakit yang dirasakan sangat pokok dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga.

5. Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik

Pada atribut ini pasien merasakan puas terhadap obat yang diserahkan kepada pasien selalu dalam kondisi baik, sebanyak 35 responden dengan bobot 350 tingkat harapan, dan sebanyak 33 responden dengan bobot 350 pada tingkat kenyataan, rata-rata- tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 100% , atribut ini berada pada kuadran B karena menunjukkan mutu pelayanan rumah sakit yang

dirasakan sangat pokok dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga.

6. Petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien saat bertanya tentang obat-obat

Pada atribut ini pasien merasa nyaman dan tenang saat pasien bertanya tentang obat, sebanyak 22 responden dengan bobot 336 tingkat harapan dan sebanyak 16 dengan bobot 345 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 96,5%, alasan atribut ini masuk kedalam kuadran B karena dianggap penting bagi pasien telah dilaksanakan dengan baik tetapi masih belum maksimal dalam memuaskan pasien, maka kewajiban rumah sakit harus meningkatkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga

### c. Kuadran C/ Prioritas Rendah

1. Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan nyaman

Pada atribut ini ruang tunggu pelayanannya cukup luas dan nyaman, sebanyak 18 responden dengan bobot 320 tingkat harapan, sebanyak 23 responden dengan bobot 337 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 101,2% pasien merasa tidak puas. Atribut ini masuk kedalam kuadran C karena dianggap kurang penting dan kinerja rumah sakit yang biasa-biasa saja, sebaiknya rumah sakit memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada setiap atribut, penilaian kinerja di bawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

2. Terdapat fasilitas seperti AC, TV atau Majalah

Pada atribut ini tidak terdapat fasilitas seperti TV atau majalah, sebanyak 27 responden dengan bobot 340 tingkat harapan, sebanyak 16 responden dengan bobot 320 tingkat kenyataan, dan

rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 95,5% pasien merasa tidak puas. Atribut ini masuk kedalam kuadran C karena dianggap kurang penting dan kinerja rumah sakit yang biasa-biasa saja, sebaiknya rumah sakit memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada setiap atribut, penilaian kinerja di bawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

3. Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi

Pada atribut ini obat yang diresepkan tidak selalu tersedia di instalasi farmasi, sebanyak 26 responden dengan bobot 340 tingkat harapan, sebanyak 4 responden dengan bobot 321 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 92,3% pasien merasa tidak puas. Atribut ini masuk kedalam kuadran C karena dianggap kurang penting dan kinerja rumah sakit yang biasa-biasa saja, sebaiknya rumah sakit memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada setiap atribut,

penilaian kinerja di bawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

4. Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep

Pada atribut ini petugas tidak segera menyiapkan obat, sebanyak 17 responden dengan bobot 329 tingkat harapan, sebanyak 20 responden dengan bobot 323 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 98,1% pasien merasa tidak puas. Atribut ini masuk kedalam kuadran C karena dianggap kurang penting dan kinerja rumah sakit yang biasa-biasa saja, sebaiknya rumah sakit memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada setiap atribut, penilaian kinerja di bawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

5. Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien

Pada atribut ini petugas tidak tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien, sebanyak 25 responden dengan bobot 334

tingkat harapan, dan sebanyak 10 responden dengan bobot 318 tingkat kenyataan, dan rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 95,2% pasien merasa kurang puas. Atribut ini masuk kedalam kuadran C karena dianggap kurang penting dan kinerja rumah sakit yang biasa-biasa saja, sebaiknya rumah sakit memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada setiap atribut, penilaian kinerja di bawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

#### **d. Kuadran D/Berlebihan**

##### **1. Ruang tunggu baik dan bersih**

Pada atribut ini pasien merasa puas terhadap ruang tunggu baik dan bersih, sebanyak 18 responden dengan bobot 320 tingkat harapan dan sebanyak 23 responden dengan bobot 337 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 105,3%. Atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan terlalu

berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

##### **2. Penampilan petugas di Intalasi Farmasi rapih**

Pada atribut ini pasien merasa puas terhadap penampilan petugas di intalasi farmasi rapih, sebanyak 28 responden dengan bobot 341 tingkat harapan, sebanyak 32 responden dengan bobot 347 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 101,7%% puas, Atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

##### **3. Jarak antara ruang dokter dengan intalasi farmasi dekat**

Pada atribut ini merasa puas terhadap jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat, sebanyak 29 responden dengan bobot 340 tingkat harapan dan sebanyak 24 responden dengan bobot 333 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 97,9%. Atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas

pelayanan ini karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

4. Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien

Pada atribut ini pasien merasa sangat puas terhadap petugas saat memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, sebanyak 23 responden dengan bobot 340 tingkat harapan, dan sebanyak 25 responden dengan bobot 343, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 100,88%. Pada atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

5. Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial

Pada atribut ini pasien masih merasa puas terhadap petugas kesehatan saat memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, sebanyak 28

responden dengan bobot 340 tingkat harapan dan sebanyak 27 responden dengan bobot 338 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 99,4%. Atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas pelayanan ini karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

6. Petugas administrasi memasukkan data pasien dengan benar

Pada atribut ini merasa sangat puas sebanyak 22 responden dengan bobot 336 tingkat harapan dan sebanyak 27 responden dengan bobot 345 tingkat kenyataan, rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan sebesar 102,6% pasien merasa sangat puas, Atribut ini masuk kedalam kuadran D karena menunjukkan kualitas pelayanan ini dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya oleh responden.

## Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan menunjukkan Total Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Tingkat Kinerja (Kenyataan) sebesar 68,20% yang terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu: Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit, waktu tunggu pelayanan resep tidak lama, penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep, petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarganya, keterbukaan petugas kesehatan atas complain pasien, sedangkan Total Tingkat Harapan sebesar 70,79 persentasenya, dengan rata-rata pada tingkat kenyataan sebesar 3,10 dan pada tingkat harapan sebesar 3,22 persentasenya. Dari hasil diatas dapat dikatakan pasien lebih banyak berharap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit umum kota tangerang selatan sangat memuaskan untuk mereka rasakan, namun jika di bandingkan pada tingkat kenyataan yang pasien rasakan masih banyak pelayanan yang di berikan tidak memberikan rasa puas bagi pasien yang berkunjung ataupun berobat.

Dan berdasarkan uji IPA Diagram Kartesius hasil pengukuran atribut-atribut pelayanan di Rumah Sakit Umum Kota

Tangerang Selatan berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja (kenyataan) yang dirasakan bermasalah dan tidak memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan berada pada Kuadran A. Atribut-atribut mutu pelayanan yang ada di kuadran A menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan sangat penting oleh pasien, namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien yaitu :

- 1) Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit
- 2) Waktu tunggu pelayanan resep tidak lama
- 3) Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep
- 4) Petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarganya
- 5) Keterbukaan petugas kesehatan atas complain pasien.

## Saran

Dari kesimpulan peneliti diatas menunjukkan bahwa pasien akan merasa puas maka saran yang diberikan untuk memperbaiki tingkat pelayanan rumah sakit, maka rumah sakit harus meningkatkan atribut-atribut yang dianggap masih kurang memuaskan pada dimensi kuadran A Prioritas Utama pasien seperti :

1. Sebaiknya pihak rumah sakit memberikan suatu fasilitas yang dibutuhkan pasien dengan memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan agar pasien yang berkunjung ke rumah sakit merasa puas.
2. Sebaiknya pihak rumah sakit memperhatikan ketepatan waktu pelayanan dan prosedur yang dijalankan dengan mengutamakan ketepatan waktu dan kecepatan dalam memberikan pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama.
3. Sebaiknya pihak rumah sakit memberikan suatu fasilitas dan memperbaiki pelayanannya agar teratur dengan nomor antrian dan bisa lebih efektif.
4. Sebaiknya pihak rumah sakit selalu sabar dan tanggap terhadap keluhan pasien, agar pelayanannya memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.
5. Sebaiknya pihak rumah sakit harus terbuka dan harus mampu berkomunikasi dengan lebih baik dalam menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan terutama harus siap menerima complain pasien.
6. Demi kepuasan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas, sebaiknya rumah sakit melakukan skrining dan pelatihan mengenai sikap dan keramahan petugas yang perlu di jaga untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & L. L. B., & A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. (September). <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. 5, 33–42.
- Becky Briesacher, M.A., Ron Corey, Ph.D., M.B.A., Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies, *American Journal of Health-System Pharmacy*, Volume 54, Issue 5, 1 March 1997, Pages 531–536, <https://doi.org/10.1093/ajhp/54.5.531>
- Bupu, M. S. (2018). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oepoi kota kupang karya tulis ilmiah*.
- Eninurkhayatun, B, dkk. (2017) „Analisis Tingkat kepuasan Pasien terhadap kualitas Pelayanan Rawat jalan di

- Puskesmas duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang”, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol 5, No. 4
- Faridawaty, L. (2019). *Di Upt Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan The Level Of Patient Satisfaction To Pharmaceutical Services At Upt Sentosa Baru Health Center Of Medan Perjuangan Sub- District Alamat Korespondensi : Lidya Faridawaty : Perumahan Griya Rotan Asri B . G N . 4. 3(2), 52–60.*
- Hijrahwati, N. (2019). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Mayjen H.A Thalib Kerinci. 5(2), 25–30.*
- Kurniasari, L. A. (2019). *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019.*
- Kurniawan, K. Y. (2018). *Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai karya tulis ilmiah.*
- Kusuma, N., & Kundarto, W. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. 84–92.* <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>
- K. Yan kontrius (2018), *Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Waelaku Ruteng Kabupaten Manggarai, Jurnal Kepuasan Pasien. Vol 1*
- Lukman Prayitno, S. (2017). *Kajian Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional.*
- Lemeshow, Hosmer D, Klar J 1990, *Adequacy of sample size in health studies.* John Willey and Sons.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2016) *Tentang Pelayanan Kefarmasian*
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Parsuraman, A. et al. (1985) „A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research“, *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4, pp: (41-50)
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 51 Tahun 2009 *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*
- PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016
- Pohan, Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta : EGC.
- Pontoan, J., Meila, O., Asnanik, Y., Muharam, M. A., Farmasi, F., Farmasi, F., ... Cilandak, M. (2020). *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit marinir cilandak jakarta. 6(1), 41–48.*
- Saputri, T. (2015). *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Skripsi. Unnes.*
- Sari, B. O. (2020). *oleh : Fakultas Farmasi Universitas Perintis Indonesia.*

- Supardi. (1990). *Populasi Dan Sampel Penelitian*. (April 1952), 100–108.
- Supranto, M.a, APU, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Umar, A. (2020). *Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020*. 7(1), 22–27.
- Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Yuyun Yuniar, R. S. H. (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek The Satisfaction of National Health Insurance Program 's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy ( JKN ) adalah program jaminan berupa bentuk pel. 6(1), 39–48.*

