

ANALISIS PELAYANAN FARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD ROKAN HULU RIAU TAHUN 2022

Anggi Wahyu Ramadani¹, Asriwati², Beni Satria³, Mapeaty Nyorong⁴, Masnelly Lubis⁵
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Jl. Kapten Sumarsono No. 107,
Kp. Lalang, Kec. Medan Helvetia, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara 20117
*Email Korespondensi : anggiwahyu21@gmail.com

ABSTRAK

Kemendes RI menyatakan kualitas pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu.

Jenis penelitian ini menggunakan survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022 dengan rata-rata pasien yaitu sebanyak 322 orang pasien kunjungan pengambilan sampel dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan sampel berjumlah 76 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariat, bivariat dan multivariat*.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati $p = 0,001$, artinya ada pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel Keandalan dengan nilai OR 83.966.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel Keandalan bernilai lebih dominan, artinya variabel Keandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau. Bagi petugas Instalasi Farmasi diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan agar dapat menambah wawasan dan kompetensi dengan mengikuti pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal,

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION AT ROKAN HULU RIAU HOSPITAL IN 2022

ABSTRACT

The Ministry of Health of the Republic of Indonesia states that the quality of health services is everything that includes performance that shows the level of perfection of health services, not only that can cause satisfaction for patients in accordance with the average satisfaction of the population but also in accordance with established standards and codes of professional ethics. Quality is one of the important elements in every health service. Therefore, in providing health services for the community, health service providers must always maintain the quality of services provided. The goal to be achieved in this study is to analyze the Effect of Pharmaceutical Services on Outpatient Satisfaction at Rokan Hulu Hospital.

This type of research uses a descriptive analytical survey with a cross-sectional design. The population in this study was all outpatients who took drugs at the Pharmacy Installation of Rokan Hulu Riau Hospital in 2022 with an average of 322 patients visiting sample collection using the Accidental sampling method. While the sample was 76 people. Data analysis was carried out by univariate, bivariate and multivariate analysis.

Based on the results of the *chi-square* test, it is known that patient satisfaction affects Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy $p = 0.001$, meaning that there is an influence of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on patient satisfaction. From the results of the multivariate analysis, it is known that the most influential variable in this assessment is the Reliability variable with an OR value of 83,966.

The conclusion in this study is that the reliability variable has a more dominant value, meaning that the reliability variable most affects patient satisfaction at the Pharmacy Installation of Rokan Hulu Riau Hospital. For pharmacy installation workers, it is expected to always provide good services to patients and in order to add insight and competence by attending training both internal and external training,

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (1).

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (2)

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, menuntut rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (3)

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (*Drug Oriented*) ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Konsekuensi atas perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan komunikasi dan perilaku

agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (3)

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di farmasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pasiennya (Leebov dan Scott, 1994). Kepuasan pasien yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di farmasi (4)

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di farmasi Rawat Jalan hasil laporan kunjungan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Riau yang mengambil resep di farmasi tahun 2019-2021 diketahui bahwa pada tahun 2019 jumlah kunjungan mencapai 332.352 kunjungan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 yaitu 198.788 kunjungan dan pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 222.521 kunjungan. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat dilihat dari tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan. Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Riau telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari pasien.

Berdasarkan data indeks kepuasan pasien diketahui bahwa pada tahun 2020 indeks kepuasan pasien tidak mencapai 100 % dan hanya mencapai angka 65 %, banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, sedangkan pada tahun 2021 diketahui data kepuasan pasien hanya mencapai indeks kepuasan adalah 68 %, yang artinya Indeks Kepuasan Pasien Rawat jalan untuk pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Riau menurun akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang diberikan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan responden yang mengambil resep di farmasi dan hasil wawancara menginformasikan bahwa dari 15 orang pasien rawat jalan yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Riau ada 10 orang pasien lainnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan farmasi yang diberikan. Ketidakpuasan pasien tersebut salah satunya diakibatkan kurangnya jumlah tenaga farmasi, khususnya yang meracik obat, jumlah petugas 2 orang dan jumlah loket farmasi rawat jalan hanya 1 unit loket, sedangkan jumlah pasien yang berobat perharinya ada sebanyak 83 orang, sehingga hal tersebut membuat tenaga kesehatan menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan.

Beberapa responden menyatakan bahwa penampilan fisik Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Riau tidak terlalu menarik dan terkesan sempit, sehingga ketika pasien yang mengambil obat akan berdesak-desakan. Ada juga yang menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruang tunggu farmasi terutama kamar mandi, padahal sudah dilaporkan kepada petugas yang bertugas namun tidak diacuhkan sama sekali, kemudian sebanyak 5 orang pasien menyatakan petugas farmasi kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon, jika pasien tidak marah-marah maka petugas farmasi tidak akan tanggap terhadap keluhan pasien. Sebanyak 3 orang pasien menyatakan petugas farmasi terkadang kurang ramah dalam melayani pertanyaan pasien tentang cara minum obat yang telah diterimnya. Menurut pengakuan pasien, petugas farmasi jarang senyum dan apabila senyum terkesan memaksa. Sebanyak 3 orang pasien menyatakan bahwa petugas farmasi kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang pengaturan minum obat, dan 3 orang pasien menyatakan petugas farmasi memberikan kesan yang kurang baik dengan memarahi pasien, bila kurang jelas tentang resep yang diberikan dokter.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan *cross sectional study* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan

farmasi terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022 (51). Penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu mulai bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

HASIL PENELITIAN

Analisis *Univariat*

Karakteristik sampel yang diambil dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, umur dan pendidikan. Variabel independen mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis *univariat* dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) serta variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

No.	Jenis Kelamin	f	Persentase
1	Perempuan	55	72.4
2	Laki-laki	21	27.6
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden perempuan sebanyak 55 responden (72.4%) dan minoritas laki-laki sebanyak 21 responden (27.6%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

No.	Umur	f	Persentase
1	20-34 Tahun	8	10.5
2	35-44 Tahun	13	17.1
3	45-54 Tahun	34	44.7
4	> 55 tahun	21	27.6
Total		76	100

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden berumur 45- 54 tahun yaitu sebanyak 34 responden (44.7%) dan minoritas berumur 20-34 tahun yaitu sebanyak 8 responden (10.5%).

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Instalasi Farmasi RSUD
Rokan Hulu Riau**

No.	Bukti Fisik	f	Persentase
1	Baik	25	32.9
2	Kurang	51	67.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan bukti fisik kurang yaitu sebanyak 51 responden (67.1%) dan minoritas baik sebanyak 25 responden (32.9%).

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Instalasi Farmasi RSUD
Rokan Hulu Riau**

No.	Kehandalan	f	Persentase
1	Baik	25	32.9
2	Kurang	51	67.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan Kehandalan kurang yaitu sebanyak 51 responden (67.1%) dan minoritas baik sebanyak 25 responden (32.9%).

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Instalasi Farmasi
RSUD Rokan Hulu Riau**

No.	Daya Tanggap	f	Persentase
1	Baik	31	40.8
2	Kurang	45	59.2
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui mayoritas tidak baik yaitu sebanyak 94 responden (79.7%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 24 responden (20.3%).

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Instalasi Farmasi RSUD
Rokan Hulu Riau**

No.	Jaminan	f	Persentase
1	Baik	22	28.9
2	Kurang	54	71.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan **Jaminan** kurang yaitu sebanyak 54 responden (71.1%) dan minoritas baik sebanyak 22 responden (28.9%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

No.	Empati	f	Persentase
1	Empati	33	43.4
2	Tidak Empati	43	56.6
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan **tidak Empati** yaitu sebanyak 43 responden (56.6%) dan minoritas empati sebanyak 33 responden (43.4%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

No.	Kepuasan Pasien	f	Persentase
1	Puas	36	47.4
2	Kurang Puas	40	52.6
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan Kurang Puas yaitu sebanyak 40 responden (52.6%) dan minoritas Puas sebanyak 36 responden (47.4%).

Analisis Bivariat

Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui *Crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis Bivariat ini adalah menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	18	72.0	7	28.0	25	100	0,003
Kurang	18	35.3	33	64.7	51	100	
Total	36		40		76		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan bukti fisik baik didapat bahwa 18 responden (72.0%) puas dan 7 responden (28.0%) kurang puas. Dari 51

responden dengan bukti fisik kurang didapat bahwa 18 responden (35.3%) puas dan 33 responden (64.7%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	25	100.0	0	0.0	25	100	0,000
Kurang	11	21.6	40	78.4	51	100	
Total	36		40		76		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan Keandalan baik didapat semua responden (100%) puas. Dari 51 responden dengan Keandalan kurang didapat bahwa 11 responden (21.6%) puas dan 40 responden (78.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Keandalan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	26	83.9	5	16.1	31	100	0,000
Kurang	10	22.2	35	77.8	45	100	
Total	36		40		76		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 31 responden dengan Daya Tanggap baik didapat bahwa 26 responden (83.9%) puas dan 5 responden (16.1%) kurang puas. Dari 45 responden dengan Daya Tanggap kurang didapat bahwa 10 responden (22.2%) puas dan 35 responden (22.2%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Daya Tanggap Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	16	72.7	6	27.3	22	100	0,005
Kurang	20	37.0	34	63.0	54	100	
Total	36		40		76		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 22 responden dengan Jaminan baik didapat bahwa 16 responden (72.7%) puas dan 6 responden (27.3%) kurang puas. Dari 54 responden dengan Jaminan kurang didapat bahwa 20 responden (37.0%) puas dan 34 responden (63.0%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Jaminan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	31	93.9	2	6.1	33	100	0,000
Kurang	5	11.6	38	88.4	43	100	
Total	36		40		76		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 33 responden dengan Empati didapat bahwa 31 responden (93.9%) puas dan 2 responden (6.1%) kurang puas. Dari 43 responden dengan tidak Empati didapat bahwa 5 responden (11.6%) puas dan 38 responden (88.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Empati Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Analisis Multivariat

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah *Ordinary Least Squares (OLS) regression*. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk atau Tinggi dan Rendah. memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai Odds ratio yang telah disesuaikan rumus *regresi logistic*.

Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Uji Regresi Logistik Tahap Pertama

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	4.475	0.054	1.011
Kehandalan	22.846	0.007	83..966
Daya Tanggap	3.276	0.025	26.476
Jaminan	926	0.572	2.523
Empati	3.503	0.111	33.228

Berdasarkan Tabel 4.14, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki nilai p-value $< 0,05$ Artinya, kelima variabel tersebut saling berinteraksi untuk memengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau. tetapi variabel menggunakan jaminan ($p= 0.572$) nilai p-value $> 0,05$. Uji regresi logistik berganda tahap kedua dilakukan terhadap variabel dengan nilai p-value $< 0,05$, sehingga variabel jaminan dikeluarkan atau dihilangkan.

Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Uji Regresi Logistik Tahap Kedua

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	4.475	0.054	1.011
Kehandalan	22.846	0.007	83.966
Daya Tanggap	3.276	0.025	26.476
Empati	3.503	0.111	33.228

Selanjutnya, analisis multivariat untuk mengetahui besarnya pengaruh keempat variabel tersebut terhadap Kepuasan Pasien yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*, yaitu:

1. Variabel Bukti Fisik dengan nilai *Odds Ratio* 1.011 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Bukti Fisik berpeluang 1 kali memengaruhi Kepuasan Pasien .
2. Variabel Kehandalan dengan nilai *Odds Ratio* 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Kehandalan berpeluang 83 kali memengaruhi Kepuasan Pasien
3. Variabel Daya Tanggap dengan nilai *Odds Ratio* 26.479 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Daya Tanggap berpeluang 26 kali memengaruhi Kepuasan Pasien
4. Variabel Empati dengan nilai *Odds Ratio* 33.228 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Empati berpeluang 33 kali memengaruhi Kepuasan Pasien

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi penderita Kepuasan Pasien adalah Kehandalan dengan nilai *Odds Ratio* 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Keselamatan Pasien berpeluang 83 kali memengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022.

PEMBAHASAN

Pengaruh Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas responden perempuan sebanyak 55 responden (72.4%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden berumur 45-54 tahun yaitu sebanyak 34 responden (44.7%), mayoritas pendidikan responden diketahui mayoritas SMP yaitu sebanyak 54 responden (45.8%) di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022.

Menurut Afolabi et al di Nigeria (2013) jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada pelayanan kefarmasian secara signifikan. Berbeda dengan hasil analisis korelasi antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden (60).

Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mengkritik.. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki – laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, oleh karena itu mereka lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan..

Kemudian dengan Pendidikan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya

jika memang menurutnya kurang baik. Kepedulian seseorang terhadap kesehatan pribadinya dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang semakin tinggi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang dibutuhkan (Nita et al, 2008) Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya

Menurut temuan peneliti karakteristik responden baik dari segi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sangat berperan dalam meningkatnya kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022, umur mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dari tenaga kesehatan sedangkan untuk jenis kelamin menurut peneliti faktor tersebut memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan atau pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki kurang mengindahkan hal tersebut. Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa cara berfikir seseorang dalam masa baik-baiknya dalam menggunakan logika. Semakin bertambahnya usia pasien maka berpengaruh terhadap kesehatannya. Pasien yang berusia lebih tua maka akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang usianya lebih muda. Sedangkan secara emosional, pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibanding pasien muda,

sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai harapan yang rendah. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat merasa puas.

Kaum laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih *fleksible* dibandingkan perempuan. Faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang karena dilihat dari kerentanan yang bersumber dari jenis kelamin yang berbeda, responden perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan dibandingkan laki-laki karena perempuan lebih banyak dirumah sebagai ibu rumah tangga sedangkan laki-laki bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini juga perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan keluarga apabila merasakan sakit.

Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang-orang tersebut menerima informasi. Bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian, kelompok dengan pendidikan tingkat tinggi biasanya memiliki pengetahuan lebih banyak. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak juga pengetahuan yang di dapat.

Pengaruh Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien di Intalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Bukti fisik merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan

front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan khususnya bidang kefarmasian adalah apotek, yang merupakan sarana pendistribusian obat secara langsung kepada pasien atau konsumen. Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian yang harus mampu melayani obat kepada masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 25 responden dengan bukti fisik baik didapat bahwa 18 responden (72.0%) puas dan 7 responden (28.0%) kurang puas. Dari 51 responden dengan bukti fisik kurang didapat bahwa 18 responden (35.3%) puas dan 33 responden (64.7%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai $p\text{-value } 0.003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hal ini sejalan dengan penelitian Febby Anggraini (2022) Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian (bukti fisik) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (62).

Menurut temuan peneliti ersepsi responden mengenai sarana fisik dari sarana dan prasarana yang disediakan pihak rumah sakit di instalasi farmasi. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapihan berpakaian, dan penataan tempat. Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya pada rumah sakit, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana rumah sakit tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik.

Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

lasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Kehandalan prosedur penerimaan rawat inap yang cepat dan tepat, pelayanan memuaskan sesuai kebutuhan pasien, Kehandalan adalah prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit belit. kehandalan juga merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 25 responden dengan Kehandalan baik didapat semua responden (100%) puas. Dari 51 responden dengan Kehandalan kurang didapat bahwa 11 responden (21.6%) puas dan 40 responden (78.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Kehandalan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hal ini sejalan dengan penelitian Reza Utari (2022) Hasil: penelitian mutu pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Dimensi tingibel (bukti fisik) meliputi kebersihan ruang tunggu (p value 0,001), kenyamanan ruang tunggu (p value 0,004), dan ketersediaan tempat parkir (p value 0,007). Dimensi reliability (kehandalan) meliputi pemberian informasi obat yang diberikan petugas (p value 0,001), dan sikap petugas dalam melakukan diskusi dengan pasien mengenai informasi obat (p value 0,001). Dimensi responsiveness (ketanggapan) meliputi ketanggapan petugas terhadap pasien (p value 0,001), kecepatan petugas dalam melakukan suatu pelayanan obat dengan resep (p value 0,001), dan kejelasan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas (p value 0,001) (65).

Menurut temuan peneliti, 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. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigm lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigm baru yang berorientasi kepada (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care. kepuasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu.

Dimensi kehandalan merupakan suatu instansi atau lembaga yang harus dimiliki oleh sebuah rumah sakit karena dukungan tenaga kefarmasian kepada pasien sangat diharapkan oleh pasien, karena dengan memberikan bantuan kepada pasien maka pasien akan merasa diperhatikan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi. Mengingat pasien yang datang adalah orang yang tidak sehat, maka kehandalan pelayanan petugas kepada pasien dan proses mendapatkan obat yang mudah dapat mengurangi beban pasien.

Pengaruh Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Responsiveness (daya Tanggap) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen. Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan

tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 31 responden dengan Daya Tanggap baik didapat bahwa 26 responden (83.9%) puas dan 5 responden (16.1%) kurang puas. Dari 45 responden dengan Daya Tanggap kurang didapat bahwa 10 responden (22.2%) puas dan 35 responden (77.8%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Daya Tanggap Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Hal ini sesuai dengan penelitian Ni wayan (2020) Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0,33. Indeks kepuasan pada setiap dimensi berturut-turut antara lain : tangibles -0,10; empathy -0,21; reliability -0,28; responsiveness -0,5; dan assurance -0,56. Kesimpulan menunjukkan pasien peserta BPJS rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado (67).

Menurut temuan peneliti merasa petugas kesehatan belum tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti petugas tidak memberikan obat tepat waktu. Oleh karena itu pihak apoteker di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau lebih sigap dalam pelayanan agar waktu bisa lebih cepat. Kepuasan terhadap daya tanggap mengandung faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan. Komunikasi kepada pelanggan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang cepat tanggap, memiliki kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Daya Tanggap merupakan keinginan untuk memberi bantuan kepada pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat Sikap tanggap tenaga kefarmasian yang dibutuhkan jika pasien membutuhkan bantuan atau jika suatu saat ada masalah yang

dapat membahayakan nyawa pasien dapat diselesaikan dengan baik dan pasien dapat tertolong. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan rumah sakit itu sendiri.

Pengaruh Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Intalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Jaminan menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 22 responden dengan Jaminan baik didapat bahwa 16 responden (72.7%) puas dan 6 responden (27.3%) kurang puas. Dari 54 responden dengan Jaminan kurang didapat bahwa 20 responden (37.0%) puas dan 34 responden (63.0%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value $0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Jaminan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau

Hasil peneltian ini sejalan dengan penelitian Karolina Lawan (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk sub variabel tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan termasuk dalam kategori puas (75,65%), dimensi empati termasuk dalam kategori cukup puas (60,06%), dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori cukup puas (60,70%), dimensi jaminan termasuk dalam kategori puas (78,10%), dan dimensi penampilan termasuk dalam kategori puas (78,70%). Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian (68).

Menurut temuan peneliti ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan kepuasan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan di persepsikan sebagai baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Sebaliknya jika jaminan atau kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan keehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten

Pengaruh Empati Dengan Kepuasan Pasien di Intalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau

Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 33 responden dengan Empati didapat bahwa 31 responden (93.9%) puas dan 2 responden (6.1%) kurang puas. Dari 43 responden dengan tidak Empati didapat bahwa 5 responden (11.6%) puas dan 38 responden (88.4%) kurang puas.

Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Empati Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian megawati (2022) Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut : tangible 53,33% dengan klisifikasi cukup puas, responsiveness 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, assurance dengan prosentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, empathy

56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan reliability 45,33% dengan klasifikasi kurang puas.

Menurut temuan peneliti Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah satu – satunya unit atau bagian dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi pasien rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu, pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan farmasi yang beredar dan digunakan di rumah sakit. Mengingat peran Instalasi Farmasi yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, maka sudah selayaknya rumah sakit menaruh perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Bukti Fisik dengan kepuasan Pasien.
2. Ada pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Keandalan dengan kepuasan Pasien.
3. Ada pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Daya Tanggap dengan kepuasan Pasien.

4. Ada pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rokan Hulu Riau diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Jaminan dengan kepuasan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chusna N, Fetriana T, Adawiyah R. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo J Pharm.* 2018;1(2):89–92.
2. Sari Rp. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek. *J Ilm Ibnu Sina.* 2017;2(1):122–33.
3. Dinamika E, Firiani Ad, Theo D. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Munyang Kute Redelong Bener Meriah Tahun 2019. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1086–96.
4. Sulo Hr, Hartono E, Oetari Ra. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *J Ilm Manuntung.* 2019;5(1):81–90.
5. Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani La. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi| Jiitujl.* 2020;4(2):174–86.
6. Dianita Ps, Latifah E. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *J Farm Sains Dan Prakt.* 2017;3(2):19–23.
7. Arifiyanti Al. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *J Manaj Kesehat Yayasan Rs Dr Soetomo.* 2017;3(1):118–31.
8. Yaqin Aa. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim;* 2017.
9. Yulyuswarni Y. Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *J Ilm Keperawatan Sai Betik.* 2017;10(1):110–5.
10. Indonesia Kkri. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. 2015;
11. Saragih Sbf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Engku Haji Daud. 2021;
12. Arfania M. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang. *Maj Farmasetika.* 2021;6.
13. Ramadhani Ne. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta.
14. Feneranda E, Pambudi Rs, Septiana R. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa

- Pandemi Covid-19. *Senriabdi* 2021. 2021;1(1):789–97.
15. Nasution Slr, Purwanti D, Girsang E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi Rsud Rantauprapat. *J Kesehat Komunitas*. 2021;7(3):341–6.
 16. Heryanadi C, Hardian Es, Adriansyah Mr. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rs Tni Au Dr. M. Salamun. *Cerdika J Ilm Indones*. 2021;1(12):1706–17.
 17. Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty Al, Raharni R. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Puskesmas Di 11 Provinsi Di Indonesia. *J Kefarmasian Indones*. 2020;42–9.
 18. Manapode M, Tampa'i R, Pareta D, Tulandi S. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsj. Prof. Dr. VI Ratumbusang. *Biofarmasetikal Trop*. 2021;4(1):109–17.
 19. Octasari Pm, Fatimah Sn. Kepuasan Pasien Poli Ibu Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. *Cendekia Eksakta*. 2021;6(1).
 20. Susanto Fxh, Simbolon Ni, Monica E. Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones)*. 2021;18(1):10–20.
 21. Aryani F, Husnawati H, Muharni S, Afrianti R. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones)*. 2015;12(1).
 22. Rahmawati In, Wahyuningsih Ss. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In Health Care. *Ijms-Indonesian J Med Sci*. 2016;3(1).
 23. Prastika Ce, Erviana R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Naskah Publ Skripsi Univ Muhammadiyah Yogyakarta. 2017;
 24. Linda Ep. Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsup Dr. M. Djamil Padang. Universitas Andalas; 2017.
 25. Pertiwi Di. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede Ii Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual. 2017;
 26. Mahbubah N. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Fathma Medika. Universitas Muhammadiyah Gresik; 2019.
 27. Sari Rp, Mardhiyah M. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi

- Obat Di Apotek Buring Farma Malang. Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang; 2019.
28. Juwita Da, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. M. Djamil Padang. *J Farm Higea*. 2019;11(1):32–40.
 29. Stevani H, Putri An, Side S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farm*. 2018;14(1):1–7.
 30. Rikomah Se. *Farmasi Rumah Sakit*. Deepublish; 2017.
 31. Ekadipta E, Sadikin M, Yusuf Mr. Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Kecamatan Cilandak. *Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones)*. 2019;16(2):244–55.
 32. Cut Adelina M. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Uptd Puskesmas Langsa Kota Tahun 2018. Institut Kesehatan Helvetia; 2018.
 33. Rizal R, Suardi M, Yuliharsi Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien. *J Sains Farm Klin*. 2017;3(2):108–14.
 34. Indonesia Pr. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 44ad;
 35. Anggraeni R. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Deepublish; 2019.
 36. Harijanto S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Jkm (Jurnal Kesehat Masyarakat) Cendekia Utama*. 2018;6(1):117–27.
 37. Kurniawati Rd. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Stikes Muhammadiyah Klaten*; 2018.
 38. Uu Ri No 44. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. 2009;
 39. Kemenkes Ri. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009;
 40. Lubis Nd, Astuti Sd. Kepuasan Pasien Peserta Jkn Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *J Farm Indones*. 2018;15(1):79–87.
 41. Prabandari S, Yuswantina R, Resti Erwiyani A. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Universitas Ngudi Waluyo; 2020.

42. Fitriana Da. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kota Mataram. Universitas Brawijaya; 2019.
43. Ismail A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian Di Apotek Wilayah Samata. J Farm Uin Alauddin Makassar. 2019;7(1):59–64.
44. Zuzana Z, Eva G. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rs Helsa Jatirahayu Bekasi. Farm J Pelayanan Kefarmasian. 2022;9(1):45–53.
45. Sari A, Aroni D, Hasanah I. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Datu Beru Takengon. J Dunia Farm. 2019;4(1):45–52.
46. Winariati E. Evaluasi Kepuasan Lama Pelayanan Farmasi Bpjs Dirs Petrokimia Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik; 2019.
47. Kastella Naf. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat Dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones. 2019;3(1):74–84.
48. Rensiner R, Azwar Vy, Putra As. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. J Kesehat Andalas. 2018;7:1–8.
49. Abdah A. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. University Of Muhammadiyah Malang; 2019.
50. Hidayah Mr, Pratiwi H, Nuryanti N. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker Di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I. Acta Pharm Indones Acta Pharm Indo. 2019;7(1):1–11.
51. Barlian E. Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. 2018;
52. Suwendra Iw. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan. Nilacakra; 2018.
53. Anggito A, Setiawan J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Cv Jejak (Jejak Publisher); 2018.
54. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rikena Cipta, Jakarta; 2012.
55. Sukardi Hm. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi). Bumi Aksara; 2021.
56. Anshori M, Iswati S. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1. Airlangga University Press; 2019.

57. Fitrah M. Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. Cv Jejak (Jejak Publisher); 2018.
58. Nasrudin J. Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian. Pantera Publishing; 2019.
59. Soewardikoen Dw. Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual. Pt Kanisius; 2019.
60. Sinuraya Rk, Oktrina A, Handayani Nk, Destiani Dp, Puspitasari Im. Pelayanan Farmasi Klinis Meningkatkan Kontrol Gula Darah Pasien Diabetes Melitus. *Indones J Clin Pharm.* 2019;8(4):271.
61. Alviona D, Peranginangin Jm. Strategi Perbaikan Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat Berbasis Standar Akreditasi Dengan Metode Matriks Di Instalasi Farmasi Rsu Aulia Lodoyo Blitar. *J Farm Sains Indones.* 2018;1(2):26–41.
62. Dewi Nmifp, Wirasuta Imag. Studi Perencanaan Pengadaan Sediaan Farmasi Di Apotek X Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. *Indones J Leg Forensic Sci.* 2021;11(1):1–9.
63. Yani F, Maraiyuna S, Vonna A. Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign Dan Penerapan Lean Pharmacy Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan. *J Med Sci.* 2022;3(1):19–30.
64. Wilujeng Ad. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*; 2021.
65. Utari R, Chan A. Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rm Djoelham Binjai. *J Dunia Farm.* 2018;2(2):93–100.
66. Andriani M, Perawati S, Nurhaliza S. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indones J Pharm Educ.* 2022;2(1):10–20.
67. Larasanty Lpf, Wirasuta Imag, Sarasmita Ma, Cahyadi Mf, Wirayanti Nw, Triastuti Nna, Et Al. Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik. *J Farm Udayana.* 2018;7(1):7–12.
68. Lawan K, Romeo P, Sirait Rw. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehat Masy.* 2022;4(1):82–8.
69. Huda N, Haryati N. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Dr. Moewardi Surakarta. *Indones J Farm.* 2022;5(2):10–3.

HALAMAN INI DIKOSONGKAN