



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RS  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG PERIODE  
JANUARI-FEBRUARI 2022**

**Skripsi**

**Untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi:**

**Oleh:  
Nova Santri  
1804015054**



**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PROF DR. HAMKA  
JAKARTA  
2022**

Skripsi dengan Judul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RS  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG PERIODE  
JANUARI-FEBRUARI 2022**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh  
**Nova Santri, Nim 1804015054**

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua

Wakil Dekan I

**Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si.**



21/5/22

Penguji I

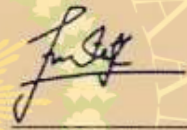
**Dr. apt. M. Syaripuddin, S.SI., MKM.**



16 April 2022

Penguji II

**apt. Tuti Wiyati, M. Sc**



21 April 2022

Pembimbing

**Dr. apt. Siti Fauziah, M. Farm.**



22 April 2022

Mengetahui:

Ketua Program Studi

**Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si.**



22-5-2022

Dinyatakan lulus pada tanggal: **13 April 2022**

## ABSTRAK

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RS MUHAMMADIYAH PALEMBANG PERIODE JANUARI-FEBRUARI 2022

**Nova Santri**  
**1804015054**

Kepuasan seorang pasien dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau instalasi farmasi Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif non-eksperimental. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode survei. Hasil kepuasan yang didapat dari 353 responden yang menerima pelayanan kefarmasian di RS Muhammadiyah Palembang menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi yaitu, untuk dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 76,21% yakni sangat puas, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 87,39% yakni sangat puas, dimensi empati (*Empathy*) sebesar 84,44% yakni sangat puas, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 81,09% yakni sangat puas, dan dimensi fasilitas berwujud (*tangibles*) sebesar 81,09% yakni sangat puas. Dengan nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh yaitu 83,16%. Skor tersebut berada pada interval 76%-100% dengan kategori sangat puas.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, BPJS

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi, dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RS MUHAMMADIYAH PALEMBANG PERIODE JANUARI-FEBRUARI 2021”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S. Farm) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sunaryo, M. Si., selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
2. Bapak Drs. Apt. Inding Gusmayadi, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
3. Ibu Dr. apt. Rini Prastiwi, M. Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi dan Sains Uhamka, Jakarta.
4. Ibu Dr. apt. Siti Fauziyah, M. Farm., selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberi arahan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu apt. Ari Widayanti, M. Farm., selaku Pembimbing Akademik, dan para dosen yang telah memberi ilmu dan masukan-masukan yang berguna selama kuliah dan selama penulisan skripsi ini.
6. Orangtua-ku tercinta: ayahanda Zulkarnain, ibunda Maisaroh dan kakanda Ardian yang senantiasa memberi do'a dan dorongan semangatnya kepada penulis, baik moril maupun materil, serta seluruh keluarga besar yang banyak memberikan dukungan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat tercinta yang satu frekuensi Indah Ariesta, Syikka Maulidia, Lala, Nanda, Rona aditania, Siska Damayanti, dan Ria Puspa yang senantiasa memberi dukungan.
8. Teman-teman Angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Seluruh staf diklat dan staf Instalasi Farmasi RS Muhammadiyah Palembang yang telah membantu segala hal yang berkaitan dengan skripsi ini dan telah banyak membantu penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu serta kemampuan penulis. Maka itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hlm.
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori	5
1. Rumah Sakit	5
2. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit	5
3. Pelayanan Kefarmasian di Rawat Jalan	6
4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
5. Standar Pelayanan Kefarmasian	7
6. Mutu Pelayanan Kefarmasian	8
7. Kepuasan Pasien	9
8. Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	11
9. Kriteria kuesioner	12
B. Kerangka Berfikir	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>15</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian	15
1. Tempat Penelitian	15
2. Waktu Penelitian	15
B. Metode Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel Penelitian	15
1. Populasi	15
2. Sampel	15
D. Teknik Penarikan Data	16
E. Cara Pengumpulan Data	17
1. Kuesioner	17
F. Pengelolaan Data	20
G. Analisis Data	20
1. Interpretasi Data	20
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>22</b>
A. Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	22
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	23
1. Karakteristik Responden	23
2. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	26

<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>38</b>
A. Simpulan	38
B. Saran	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>42</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Hlm.</b>
Tabel 1. Penilaian Skala Likert	17
Tabel 2. Kuesioner	19
Tabel 3. Range Skala Kepuasan Responden	21
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 5. karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 6. Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan	24
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Keandalan Petugas	27
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	29
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdsarkan Empati	30
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	32
Tabel 12. Kepuasan Responden berdasarkan Fasilitas Berwujud	34
Tabel 13. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel penelitian	36



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hlm.</b>
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian	42
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian RS Muhammadiyah Palembang	43
Lampiran 3. Surat Izin Etik	44
Lampiran 4. Informed consent	45
Lampiran 5. Kuesioner penelitian	46
Lampiran 6. Data Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan	49
Lampiran 7. Pelaksanaan Penelitian	69





# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang fokus kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu tinggi serta terjangkau untuk semua orang, termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang memiliki hubungan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang spesifik demi meningkatkan kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan suatu tolak ukur yang digunakan sebagai dasar bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016). Terpenuhi standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk memenuhi harapan pasien, yang biasa disebut dengan kepuasan pasien (Prihandiwati *et al.*, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS berupa pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Terdapat 2 jenis manfaat pelaksanaan program jaminan kesehatan, yaitu manfaat medis dan manfaat non-medis. manfaat medis yang diperoleh peserta BPJS berupa pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Komprehensif) berdasarkan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat non-medis yang diperoleh pasien BPJS meliputi akomodasi dan ambulan (Permenkes RI, 2014).

Kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan seorang pasien dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yang telah diberikan oleh suatu Rumah Sakit atau instalasi farmasi suatu Rumah Sakit. Jika diperoleh hasil kepuasan pasien baik, maka hal tersebut cukup mengartikan bahwa pelayanan yang diberikan juga baik, namun jika kepuasan pasien tidak baik, maka pelayanan tersebut perlu dilakukan evaluasi. Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan terhadap pasien rawat jalan

dan rawat inap. Salah satu bentuk penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu perlu dilakukan survei tingkat kepuasan pasien. Survei tingkat kepuasan pasien secara umum sering menggunakan lima dimensi yang dikenal dengan *Service quality* (SERVQUAL) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*emphaty*) (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit. Pengukuran ini dilakukan agar dapat dijadikan salah satu indikator mutu nasional untuk setiap Rumah Sakit, dan sebagai evaluasi bagi Rumah Sakit untuk memenuhi tuntutan akreditasi Rumah Sakit demi meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rawat jalan. Dalam kegiatan memenuhi standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit maka perlu adanya komitmen dan kerja sama antara seluruh pihak yang terkait. Pelayanan kefarmasin yang optimal dapat meningkatkan citra Rumah Sakit dari penilaian kepuasan pasien. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang diberikan (Ayuchecaria *et al.*, 2018).

Penelitian tingkat kepuasan sebelumnya yang pernah dilakukan oleh (Nurhidayah & Emelia, 2022) di RSAU Lanud Sulaiman Bandung menunjukkan nilai kepuasan rata-rata dari 5 dimensi yaitu 87,4% atau berada pada kategori sangat puas. Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh (Ayuchecaria *et al.*, 2018) di RSUD Ulin Banjarmasin yang menunjukkan nilai kepuasan rata-rata dari 5 dimensi yaitu 66,78% atau berada pada kategori puas.

Salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah Rumah Sakit. Namun, pelaksanaan program BPJS dirumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya bagi masyarakat Indonesia belum optimal sehingga, belum memenuhi harapan-harapan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan. Contoh permasalahan yang sering dihadapi pasien BPJS Kesehatan yaitu mengenai ketersediaan kamar yang terkadang penuh, kekosongan obat di instalasi farmasi (Pratama *et al.*, 2021). Pemberian pelayanan kesehatan terutama dalam bidang pelayanan obat dan efektifitas pelayanan kesehatan terhadap pasien peserta JKN dibeberapa fasilitas kesehatan di Indonesia belum sepenuhnya memadai. Hal ini disebabkan masih banyak ditemukan kekosongan obat dalam apotik fasilitas kesehatan, dan juga

terkait waktu tunggu pelayanan obat yang dialami oleh kebanyakan pasien pengguna JKN dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Sholehah *et al.*, 2020). Luh dkk (2011) menyebutkan bahwa ada pengaruh positif antara keramahan petugas, kenyamanan, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan rumah sakit tipe C dan salah satu rumah sakit terbesar yang ada di kota Palembang. Sehingga sudah menjadi kewajiban untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi semua pasien yang datang di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Namun menyimpang dari hal itu beberapa masyarakat sekitar yang berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang menyampaikan keluhannya terhadap Rumah Sakit tersebut. Beberapa pasien menyatakan mendapatkan perlakuan yang membuat pasien tidak merasa nyaman. Bahkan pelayanannya bisa dikatakan sangat jauh dari pelayanan yang diharapkan para pasien. Pelayanan yang diberikan RS Muhammadiyah Palembang belum optimal. Hal ini di buktikan dari nilai analisis gap 5 dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap tinggi, yang artinya adanya ketidak sesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dari pasien. Dengan kata lain pelayanan kefarmasian di RS Muhammadiyah Palembang ini belum memenuhi harapan pasien (Herudiansyah *et al.*,2020).

Oleh karean itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan evaluasi “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Periode Januari-Februari 2022”.

## **B. Permasalahan Penelitian**

Apakah pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dapat memberikan kepuasan pada pasien BPJS rawat jalan yang diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas berwujud)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Muhammadiyah Palembang yang berkaitan dengan

*realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (fasilitas berwujud).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1) Bagi Peneliti

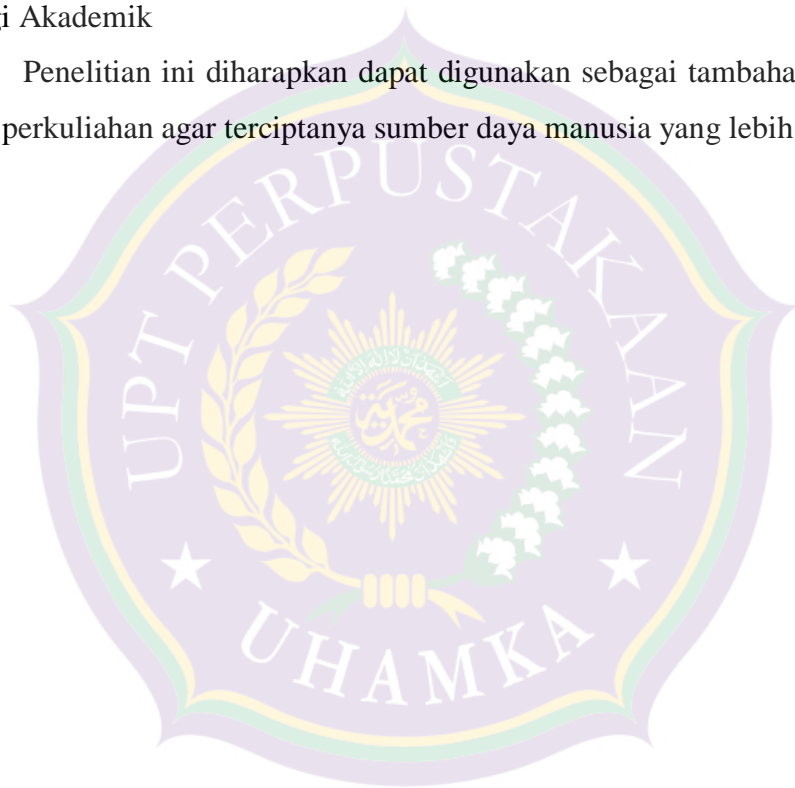
Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit.

##### 2) Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian.

##### 3) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dalam proses perkuliahan agar terciptanya sumber daya manusia yang lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234.
- Ayuchecaria, N., Purwatini, L., & Damayanti, G. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 1(April), 34–41. <http://jiis.akfar-isfibjm.ac.id/index.php?journal=JIFI&page=article&op=view&path%5B%5D=157>
- Badan POM RI. 2015. Pusat Informasi Obat Nasioanl. <https://pionas.pom.go.id/ioni/lampiran-6-petunjuk-praktis-penggunaan-obat-yang-benar/pemberian-informasi-obat-untuk>
- Beda Ama, P. G., Wahyuni, D., & Kurniawati, Y. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi dalam Memilih Pelayanan Kesehatan pada Mahasiswa Perantau. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 35–42. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.479>
- Budiman, B., & Meliana, E. (2021). Analisis Mutu Layanan Perawatan Instalasi Rawat Jalan Rsud Petanang Lubuk Linggau. *Journal of Safety and Health*, November, 47–57. <http://ojs.ukb.ac.id/index.php/josh/article/view/381>
- Fitriah, N., & Wiyanto, S. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251. <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634>
- Herudiansyah, G., Candra, N., & Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi*. 5(1), 1-12.
- Iman, A. T., Lena, D. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality Assurance. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kartika, N. F. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa Implementation of Fuzzy – Service Quality for Student Service Level of Satisfaction. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(1), 38–49.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015. Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasioanl. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesi. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesi. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniasih, F. D., Amalia,L., & Anggraini, Y. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Farmasi Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X Di Bogor. *Social Clinical*
- Luh, N., Sulistyawati, M., Perdana, N., & Maidin, A. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat IFRS Jala Ammari Makassar. *Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS-MAKASSAR*, 6(2), 112–145.
- Muzer, A. (2020).” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Arion Wirawan Salatiga”. Skripsi. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.Surakarta.
- Novaryatiin, S., Ard hany, S. D., Aliyah, S., Science, H., Palangkaraya, U. M., Milono, R. T. A., Km, S., & Raya, P. (2018). *258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D*. 1(1), 22–26.
- Nurhidayah, A. S., & Emelia, R. (2022). *Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rsau Lanud Sulaiman Bandung*. 2(1), 60–68.
- Nuryadi, Astuti, D. T., Utami, S. E., Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA.
- Pratama, Y. D., & Farina, T. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Journal of Environment and ....* <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/jem/article/view/2948>
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rahardja, U. Lutfiani, N. Rahmawati, R. (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Berita Pada Website APTISI. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 8(2).

- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Sholehah, B.M., Sudjana, D., Suryaman, A. 2020. Perlindungan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Fasilitas Kesehatan BPJS di Kota Bandung Dihubungkan Dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal.Unswagati.ac.id/index.php/HERMENEUTIKA*, 4 (1).
- sugiyono. (2014). *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan interval*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.
- Sitompul, J. (2012). "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Akses Sosial Terhadap Pelayanan Akses Center di RS. Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012". Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Asuransi Kesehatan. Depok.
- Sukamto, H. (2017). "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar". Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Uin Alaudin Makassar. Makassar.
- Tias, Y. A. (2016). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna BPJS kesehatan pada RSU Siti Hajar Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 5(2), 33–41.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (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. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.