



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD
ABDUL MOELOEK DI ERA PANDEMI**

Skripsi
Untuk melengkapi syarat - syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Farmasi

Oleh:
RIVALDI RAHMAN
1504015330






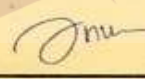

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2021

Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD
ABDUL MOELOEK DI ERA PANDEMI**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh:

Rivaldi Rahman, NIM 1504015330

<u>Ketua</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
Wakil Dekan I Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Farm.		<u>13/12²¹</u>
Penguji : Penguji I apt. Endang Sulistyarningsih, M.Kes.		<u>17/11/2021</u>
Penguji II apt. Ani Pahriyani, M.Sc.		<u>18/11/2021</u>
Pembimbing: Pembimbing I apt. Nurhasnah, M.Farm.		<u>03/11/2021</u>
Pembimbing II apt. Numlil Khaira Rusdi, M.Si.		<u>30/11/2021</u>
Mengetahui: Ketua Program Studi Farmasi Dr.apt. Rini Prastiwi, M.Si.		<u>10-12-2021</u>

Dinyatakan lulus pada tanggal: 15 Oktober 2021

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD ABDUL MOELOEK DI ERA PANDEMI

Rivaldi Rahman
1504015330

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien. Bahkan di masa pandemik COVID-19 ini pun pelayanan kesehatan tetap dapat dijalankan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, fasilitas berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Abdul Moeloek di era pandemi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kepuasan pasien dinilai menggunakan kuisioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan sampel penelitian 100 pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Abdul Moeloek. Hasil penelitian menunjukkan untuk rata rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi RSUD Abdul Moeloek di era pandemi berdasarkan dimensi penilaian fasilitas berwujud kategori sangat puas dengan persentase 84,5%, dimensi kehandalan dalam kategori puas dengan persentase 78,2% , dimensi ketanggapan dalam kategori sangat puas dengan persentase 83,0%, dimensi jaminan dalam kategori sangat puas dengan persentase 88,7% , dimensi empati dalam kategori sangat puas dengan persentase 86,2 dan rata-rata kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan dimensi yakni dalam kategori sangat puas dengan persentase 83,4%.

Kata Kunci: Pelayanan Instalasi Farmasi, BPJS, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi, dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD ABDUL MOELOEK DI ERA PANDEMI”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Program Studi Farmasi FFS UHAMKA, Jakarta.

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

1. Bapak Dr. apt. Hadi Sunaryo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
2. Bapak Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si, Apt selaku Wakil Dekan I Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
3. Ibu apt. Kori Yati, M.Farm selaku Wakil Dekan II Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
4. Ibu apt. Kriana Efendi, M.Farm, selaku Wakil Dekan III Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
5. Bapak Anang Rohwiyono, M.Ag, selaku wakil dekan IV Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
6. Ibu Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si, selaku ketua program studi Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta.
7. Ibu apt. Nurhasnah, M.Farm, selaku pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
8. Ibu apt. Numlil Khaira Rusdi, M.Si, selaku pembimbing II yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Seluruh Dosen serta pegawai Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. DR. HAMKA Jakarta, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Kedua orang tua beserta kakak dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh angkatan 2015 yang selama ini telah memberikan dorongan, semangat dan atas kekompakkan yang terus terjaga selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Oktober 2021

Rivaldi Rahman

DAFTAR ISI

	Hlm.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Konsep Pelayanan Kefarmasian	5
2. Kepuasan Pasien	9
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
4. Dimensi Penilaian Kepuasan Pasien	15
B. Kerangka Berfikir	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Tempat dan Jadwal Penelitian	17
1. Tempat Penelitian	17
2. Waktu Penelitian	17
B. Metodologi Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
1. Populasi	17
2. Sampel	17
D. Objek Penelitian	18
E. Teknik penarikan Data	18
F. Cara Pengumpulan Data	18
G. Pengolahan Data	19
H. Analisa Data	19
I. Intepretasi Data	20
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Pelaksanaan Penelitian	21
B. Karakteristik Responden	21
1. Jenis Kelamin	21
2. Usia	22
3. Pendidikan Terakhir	23
4. Pekerjaan	24
C. Kepuasan Responden	25
D. Intepretasi Data	33
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	35
A. Simpulan	35
B. Saran	35



DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 1. Cara pengukuran Variabel Berdasarkan <i>Skala Likert</i>	19
Tabel 2. Nilai Kepuasan Responden	20
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	23
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 7. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas Berwujud	25
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Keandalan Petugas	27
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	29
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	30
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	32
Tabel 12. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel Penelitian	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Hlm.
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	39
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	46
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian di RSUD Abdul Moeloek	47
Lampiran 4. Data Kepuasan Pasien di RSUD Abdul Moeloek	48
Lampiran 5. Foto Dokumentasi	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008). Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Yuliati dkk, 2016).

Pada Tahun 2019 masyarakat Indonesia dan seluruh dunia dihadapkan dengan wabah *corona virus (Novel Corona Virus atau nCoV)*, atau yang disebut dengan COVID-19. Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru (SARS-CoV-2), yang mulai teridentifikasi pertama kali di Wuhan-China Desember 2019. Virus ini kemudian dengan cepatnya menyebar ke daerah lainnya. Setelah hampir dua bulan virus ini mewabah, akhirnya pada 30 Januari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan darurat global terhadap virus corona karena virus ini sudah menyebar luas ke banyak negara. Di Indonesia sendiri kasus pertama COVID-19 terkonfirmasi pada tanggal 2 Maret 2020 dan pada tanggal 10 April 2020 penyebarannya telah meluas di 34 provinsi di Indonesia.

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik Rumah Sakit serta regulator. Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Raheem dkk, 2014). Bahkan di masa pandemik COVID-19 ini pun pelayanan kesehatan tetap dapat dijalankan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas. Pelayanan kesehatan di masa adaptasi kebiasaan baru akan sangat berbeda dengan keadaan sebelum COVID-19. Rumah Sakit perlu menyiapkan prosedur keamanan yang

lebih ketat dimana Protokol PPI diikuti sesuai standar. Prosedur penerimaan pasien juga akan mengalami perubahan termasuk penggunaan masker secara universal, prosedur skrining yang lebih ketat, pengaturan jadwal kunjungan, dan pembatasan pengunjung/ pendamping pasien bahkan pemisahan pelayanan untuk pasien COVID-19 dan non COVID-19 (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana-prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan atau penyimpanan resep) dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelayanan resep menjadi salah satu aspek pelayanan kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, pengkajian administratif resep, kesesuaian farmasetik, pertimbangan klinis, peracikan dan pengemasan obat serta penyerahan obat kepada pasien. Proses pelayanan resep harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik. Penentuan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (Kemenkes, 2016; Laeliah dkk, 2017). Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Dari hasil presurvei di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung didapatkan adanya 35 pengaduan melalui SMS *center* oleh pasien BPJS atas buruknya pelayanan Farmasi dan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Farmasi terutama dalam hal waktu tunggu obat pada kurun waktu satu tahun terakhir.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima (Astuti dan Kundarto, 2018). Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Raheem *et al*, 2014). Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud. Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality (SERVQUAL)* (Trisnawati dkk, 2015).

Sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD Abdul Moeloek oleh Hari (2016) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat 65% pasien yang menyatakan puas dan 35% yang tidak puas terhadap mutu pelayanan farmasi. Selain itu, penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi juga pernah dilakukan di RS Tentara Wirasakti Kupang oleh Maria (2018) dengan hasil yang menunjukkan persentase kepuasan pasien mencapai 82,5%. Selain penelitian Hari dan Maria, Lisna (2017) juga melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD dr. Hadrianus dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien mencapai 77,57%.

RSUD Abdul Moeloek adalah Rumah Sakit terbesar di Provinsi Lampung, terletak di Jalan Dr. Rivai Nomor 6. Rumah Sakit milik pemerintah provinsi ini menjadi tumpuan dan harapan masyarakat Provinsi Lampung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian pasien BPJS di Abdul Moeloek yang merupakan Rumah sakit dengan tingkat pengunjung BPJS yang cukup banyak dimana pada tahun 2020 jumlah pengunjung BPJS rawat jalan sebesar 21.374 pasien (80% dari keseluruhan pasien) (Data Tahunan RSUD Abdul Moeloek 2020). Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah dengan banyaknya pasien sesuai dengan tingkat kepuasan pasien yang datang untuk berobat mengingat untuk meningkatkan mutu pelayanan diperlukan penilaian kepuasaan pasien secara berkala. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui di era pandemi saat ini tentunya pelayanan yang diberikan instalasi farmasi berbeda dengan era saat non pandemi dan apakah perbedaan pelayanan itu berpengaruh terhadap kepuasaan pasien. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di era pandemi di berbagai rumah sakit sebagai standar pelayanan, salah satunya di RSUD Abdul Moeloek.

B. Permasalahan Penelitian

Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di RSUD Abdul Moeloek yang diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud)?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Abdul Moeloek yang diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian terhadap pasien BPJS rawat jalan di RSUD Abdul Moeloek.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dalam sistem perkuliahan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang akan dijadikan tenaga kesehatan yang lebih baik.

3. Bagi Rumah Sakit

Memberikan informasi dan masukan untuk pihak Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kualitas dan kemajuan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Abdul Moeloek yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di era pandemi. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut antara lain:

1. Pasien BPJS rawat jalan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan persentase untuk dimensi fasilitas berwujud / *tangibles* 84,5%, dimensi kehandalan / *reability* 78,2%, dimensi ketanggapan / *responsiveness* 83,0%, dimensi jaminan / *assurance* 88,7% dan dimensi empati / *emphaty* 86,2%.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi RSUD Abdul Moeloek di era pandemi sudah sangat puas dengan persentase rata-rata sebesar 83,4%.

B. Saran

1. Memperbanyak tempat duduk serta menambahkan televisi ataupun bahan bacaan seperti majalah, koran atau buku di instalasi farmasi agar pasien lebih nyaman saat menunggu obat.
2. Petugas farmasi diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi tentang obat sedetail mungkin termasuk mengenai efek samping yang timbul ataupun informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari selama penggunaan obat.
3. Memberikan pelayanan informasi obat yang cepat dan tepat agar tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan tetap bertahan bahkan terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti N.K., Wisnu Kundarto. 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 02 (1): 84-92
- Bertawati. 2013. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11.
- Bimo Walgito, B.W., 2004. Pengantar Psikologi Umum.
- Depkes, R.I., 2008. Tanggung Jawab Apotekerterhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety). *Direktorat Bina Farmasi Komunitas Dan Klinik ditjen Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan departemen Kesehatan RI*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, Sekretariat Jenderal. 2008. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Departemen Kesehatan RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.55/Menkes/per/IX/2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Dharma, KK. 2011. Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian. Jakarta: Trans Info Media. Hlm 67.
- Donabedian, A., 2005. *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Quarterly, 83(4), p.691.

- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Husein, U., 2002. Pengantar Teori Penelitian. PPB FIP UPI. Bandung.
- Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). Revisi ke-5. July 2020. Available at <https://covid19.go.id/p/protokol/pedoman-pencegahan-dan-pengendalian-coronavirus-disease-covid-19-revisi-ke-5>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Buku Saku FAK BPJS Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.
- Sukanto, H. 2017. "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar: UIN Alauddin.
- Lumenta, P.G., Adam, H. and Engkeng, S., 2017. Hubungan antara Pengetahuan Ibu dan Faktor Sosial Ekonomi dengan Pemberian ASI Eksklusif Di Wilayah Kerja Puskesmas Wolaang Kecamatan Langowan Timur. *Jurnal KESMAS*, 6(3).
- Okta, M., 2019. Pengaruh Mutu Layanan Kefarmasian Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Farmasi*, 1(1).
- Pohan, I.S., 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Purwanto, H., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Metode Servqual Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 3(1).
- Raheem, A.R, Rizwan, A., Ahmad, N., Nasir, F., and Khoso, I. 2014. *Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. Research Journal of Recent Sciences*. Vol.3, No.7 : 34-38
- Riduwan. 2015. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru - Karyawan dan Penelitian Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Riyadi, R. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. Skripsi. Jakarta.

- Sabarudin, S., Solo, D.M., Sida, N.A. and Asdia, W.O., Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian pada Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 3(4), pp.447-453.
- Siregar, Syofian. 2015. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Bumi Aksara
- Sondari, A., 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015 (*Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang*).
- Sudjana, N., 2005. Metode statistika. Bandung: Tarsito, 168.
- Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Syofian, S. 2011. Stastistika Deskriptif untuk Penelitian. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.
- Trisnawati et al. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.5, No.2 : 33-39. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 147.
- Yuliati, Y., Magdalena, E., & Pratiwi, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(01).
- Yuniar, Y. and Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Indonesian Pharmaceutical Journal*, 6(1), pp.39-48.