



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TE RHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSBT
PANGKALPINANG ERA PANDEMI**

Skripsi

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

Oleh:






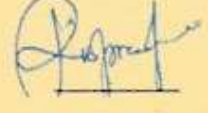
**NINA KAVILA
1504015266**



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

Skripsi dengan Judul
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI
RSBT PANGKALPINANG DI ERA PANDEMI**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh:
Nina Kavila, NIM 15040152666

	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Wakil Dekan I Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si.		<u>14/4/22</u>
Penguji I Dr. apt. Siti Fauziyah, M.Farm.		<u>1 - 03 - 2022</u>
Penguji II apt. Zainul Islam, M.Farm.		<u>1 - 03 - 2022</u>
Pembimbing I apt. Nurhasnah, M.Farm.		<u>17 - 03 - 2022</u>
Pembimbing II apt. Numlil Khaira Rusdi, M.Si.		<u>23 - 03 - 2022</u>
Mengetahui:		
Ketua Program Studi Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si.		<u>28 - 03 2022</u>

Dinyatakan lulus pada tanggal: **10 Februari 2022**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSBT PANGKALPINANG ERA PANDEMI

Nina Kavila
1504015266

Pada saat pandemi COVID-19 Virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian, Rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, fasilitas berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang di era pandemi. Metode penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Kepuasan pasien dinilai menggunakan kuisioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan sampel penelitian 100 pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 76% memberikan nilai puas, indikator ketanggapan sebesar 59% memberikan nilai cukup puas, indikator fasilitas berwujud sebesar 57,4% memberikan nilai cukup puas, indikator jaminan sebesar 57,8% memberikan nilai cukup puas, indikator empati sebesar 58,7% memberikan nilai cukup puas. Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan secara keseluruhan adalah 61,68% yakni puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, RSBT Pangkalpinang

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 “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT BAKTI TIMAH PANGKALPINANG ERA PANDEMI” Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana farmasi di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 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. Bapak 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 Dr. 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 adik dan keluarga besar yang telah memberikan doadan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Dika Azizul, Zayn Xaquille, Bella Sabila, Desy Yunita, Linda Destiasari, Apri Sunarsi, NisaAulia terima kasih yang telah menemani selama ini.
12. Seluruh angkatan 2015 yang selama ini telah memberikan dorongan, semangat dan atas kekompakan 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, Feb 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Hlm
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESEHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Pelayanan Kefarmasian	7
1. Konsep Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	7
2. Kepuasan Pasien	11
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	15
4. Dimensi Penilaian Kepuasan Pasien	17
B. Kerangka Berfikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian	20
1. Tempat Penelitian	20
2. Waktu Penelitian	20
B. Metodologi Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
D. Objek Penelitian	21
E. Teknik penarikan Data	21
F. Cara Pengumpulan Data	21
G. Pengolahan Data	22
H. Analisis Data	22
I. Intepretasi Data	23
J. Pola Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Pelaksanaan Penelitian	24
B. Karakteristik Responden	24
1. Jenis Kelamin	24
2. Usia	25
3. Pendidikan Terakhir	26
4. Pekerjaan	27
C. Hasil Penelitian	28
D. Intrepretesi Data	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	38
A. Simpulan	38
B. Saran	38

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

39
42



DAFTAR TABEL

	Hlm
Tabel 1. Cara Pengukuran Variabel Berdasarkan <i>Skala Likert</i>	22
Tabel 2. Nilai Kepuasan Responden	23
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel 7. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas Berwujud	28
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Keandalan Petugas	30
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	32
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	33
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	34
Tabel 12. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel Penelitian	36
Tabel 13. Nilai Persentase Kepuasan Responden	36



DATA LAMPIRAN

	Hlm
Lampiran 1. Informasi Untuk Pasien	42
Lampiran 2. Informed Consent	43
Lampiran 3. Kuisioner Penelitian	44
Lampiran 4. Kepuasan Responden	48
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	54
Lampiran 6. Surat Balasan Rumah Sakit	55
Lampiran 7. Dokumentasi Foto	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutlak memerlukan pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Mariany& Widaningsih, 2016).

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).

Pelayanan kesehatan di masa pandemi merupakan kebiasaan baru yang akan sangat berbeda dengan keadaan sebelum COVID-19. Rumah Sakit perlu menyiapkan prosedur keamanan yang sesuai dengan anjuran pemerintah dengan alur yang aman dan nyaman bagi masyarakat untuk berobat dan mematuhi protokol kesehatan. 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).

Dimulai dengan pasien sebelum masuk gedung harus cuci tangan di spot yang telah disediakan, lalu diukur suhu tubuhnya oleh petugas. Jika ingin berobat harus melalui UGD, dan di depannya akan dilakukan screening untuk memilah

pasien gejala COVID-19. Bila hasil screening aman, akan dipersilakan masuk ke ruangan UGD. Namun bila ada keluhan yang mengarah ke COVID/ pelaku perjalanan/ tempat tinggal red zone diarahkan ke ruang respiratorik. RS juga memberlakukan screening COVID sebelum pasien dirawat inap (ada kuesioner yang harus diisi dan akan Rapid Test dulu sebelum masuk ruangan).

Kepuasan pasien adalah kebutuhan, keinginan dan harapan yang dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Dikatakan puas apabila melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

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 (Rusly, 2016). Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator terhadap mutu pelayanan kesehatan dan dapat juga sebagai umpan balik untuk sipemberi pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Imelda & Ezzah, 2015).

Beberapa dimensi yang diduga merupakan bagian dari kepuasan pasien disuatu tempat pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilihat dengan menggunakan kuesioner model *SERVQUAL* (*service quality*) dengan cara membuat survey kuesioner tersebut mengandung 5 dimensi kualitas layanan Herlinda Sukamto (2017).

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).

World Health Organization (WHO) menetapkan tentang virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dimana-mana yang menyebar luas. Pandemi COVID 19 ini juga berdampak dari berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan juga pendidikan. Organisasi Pendidikan, Keilmuan, dan Kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa atau *United Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO)* pada hari kamis 5 maret 2020 menyatakan bahwa wabah COVID 19 ini telah berdampak pada dunia pendidikan (Hendra Irawan, 2020). 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.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di indonesia. Badan penyelenggara jaminan social (BPJS) mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (Eka dkk, 2016). Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan system rujukan berjenjang sesuai kebutuhan medis yaitu pelayanan BPJS yang dijamin terdiri atas pelayanan tingkat pertama dan pelayanan rujukan tingkat lanjutan. Sistem ini dimulai dari fasilitas (Faskes) tingkat pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Ratu (2018) di

RSAU dr. Esnawan Antariksa mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan persentase tingkat kepuasan pasien rata-rata sebesar 79,41% terhadap pelayanan instalasi farmasi. Penelitian sebelumnya seperti survei di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya, dari 30 pasien pengguna BPJS, sebanyak 27 pasien kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan BPJS, adanya pembatasan sarana prasarana seperti penarikan biaya saat memasuki IGD, adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin BPJS serta keluhan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS serta berobat, dimana dulu bisa langsung menuju poli klinik tetapi sekarang lebih lama (Ningrum, 2014).

Rumah Sakit Bakti Timah merupakan Rumah Sakit Umum Terakreditasi B di Pangkalpinang yang mempunyai Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dengan alasan Rumah Sakit ini merupakan Rumah sakit dengan tingkat pengunjung BPJS yang cukup banyak dimana pada tahun 2020 jumlah pengunjung BPJS rawat jalan sebesar 25.814 pasien (atau 80% dari keseluruhan pasien) (Data Tahunan RSBT Pangkalpinang 2020) sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Bakti Timah. 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 kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara, belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi. Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan Indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan pada pasien, sehingga menciptakan kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien nya pihak manajemen rumah

sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Permasalahan yang sering muncul pada Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang adalah pelayanan yang diterima oleh pasien kurang memuaskan, terutama terkait dengan proses pendaftaran, waktu menunggu kedatangan Dokter, serta ruang tunggu yang membuat pasien kurang nyaman. Disamping itu pasien BPJS juga tidak dilayani sepenuh hati, seperti kurang tanggap dalam melayani pasien, dan juga sedikit dokter yang mampu memberikan solusi ataupun tanggapan tentang penyakit saat berkonsultasi. Kemudian ditambah lagi masih kurang lengkapnya peralatan medis di RSBT Pangkalpinang dengan kondisi saat ini. Masalah lain yang juga dihadapi adalah kualitas pelayanan yang cenderung masih rendah, terlihat dari pemanfaatan waktu kerja yang kurang optimal sehingga masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tindakan.

Pada penelitian ini, data tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dengan menggunakan kuesioner model *service quality* (*SERVQUAL*) yang sebelumnya sudah pernah digunakan oleh Herlinda Sukanto (2017) dimana kuesioner tersebut mengandung 5 dimensi penilaian yang terdiri dari 20 kriteria atau pernyataan yang dapat langsung dinilai oleh pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi.

Permasalahan Penelitian

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien BPJS pada pelayanan kefarmasian di RSBT Provinsi Bangka Belitung? dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud)?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bakti Timah Provinsi Bangka Belitung.

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian terhadap pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Provinsi Bangka Belitung.

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.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, DS. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Akademi Keperawatan Pemerintahan Kabupaten Musi Bayuasin.
- Anas, A. S. A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial*, 7(2), 99– 106.
- Budianti, N. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading. Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Jakarta.
- Burhanuddin, K. R., Heedy, T., & Yamlean, paulina V. Y. (2016). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Dalam Pendistribusian Sediaan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUP PROF.Dr.R.D.Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi –UNSRAT*, 5(2), 313–321.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008. Tentang Rekam Medis. 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.
- Eka, M., Ruslan, M., & Nurnasrianajufri. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kediri Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1(4).
- Fadlilah T. 2009. Pengetahuan dan Sikap Pasien BPJS dalam hal kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSU Dr. Pirngadi Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatra Utara Medan.
- Firdaus, FF. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Thesis : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fuzna, EU. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Semarang.
- Hariantono, S. 2004. Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya. Departemen Farmasi FMIPA-UI

Litbangkes RI: Majalah Ilmu Kefarmasian.

Hayaza. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 2.

Husein, U., 2002. Pengantar Teori Penelitian. PPB FIP UPI. Bandung.

Kementerian Kesehatan RI. 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan RI. 2008. Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Buku Saku FAK BPJS Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.

Khaerani, K., Handayany, G.N. and Sukamto, H., Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), pp.25- 31.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keiler. 2009. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Erlangga. Hlm. 145.

Krisnadewi AK, Subagio PB, Wiratmo. 2014. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Wauyo Jati Karaksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Fakultas Farmasi Universitas Jember: Jember*.

Kusuma, K. A., Budi, S. P., & Wiratmo. (2014). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(2), 192–198.

Menkes, R.I., 2009. UU RI No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Rumah Sakit, 1.

Murtiana, E., Majid, R. and Jufri, N.N., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(4).

Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. Hlm. 27.

Ningrum, RAS. 2018. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan

Antariksa Periode Agustus-September 2018 . Skripsi. Jakarta

- 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).
- Panjaitan, L. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangurann Kabupaten Samosir. Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Pemerintah RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Lembaran Negara RI No.1
- Pemerintah RI. 1992. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992. *Tentang Kesehatan*. Jakarta: RI.
- Permenkes, R.I., No 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perkam Medis [Internet]. Tersedia dalam www.hukor.depkes.go.id [Diakses 07 Mei 2015].
- Pohan, I.S., 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Pratiwi, D., Wahyono dan Sampurno. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan menggunakan Metode Servqual: Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.3, No.1 : 24-29
- 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).
- Sari, AP. 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri. Fakultas Kedokteran. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Suryati, Widjanarko B, Istiarti VGT. 2017. Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro. Semarang.