



FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA

THE AFFECTING FACTORS ON OUTPATIENTS' SATISFACTION AT PHARMACY INSTALLATION OF IMELDA PEKERJA INDONESIA HOSPITAL MEDAN

Nurbaya Mentari Rambe¹, Arifah Devi Fitriani², Razia Begum Suroyo³

Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

Email: Nurbaya.azlan@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data RSUD Imelda jumlah kunjungan pasien rawat jalan terus mengalami penurunan setiap tahunnya 2019-2021 dan juga adanya tindakan komplain pasien yang masih belum memenuhi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Imelda Pekerja Indonesia dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Desain penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan rancangan *cross sectional* dan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini adalah Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi sebanyak 7.485 orang dan sampel yang diambil dengan cara *Accidental sampling* sebanyak 99 responden, dan 6 Informan. Pengumpulan data melalui kuesioner, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai variabel *tangibles* (p value = 0,021), *reliability* (p value = 0,005), *responsiveness* (p value = 0,012), *assurance* (p value = 0,003) dan *empathy* (p value = 0,393). Berdasarkan hasil Informan adanya beban kerja yang dialami petugas sehingga kinerja menjadi tidak maksimal yang mempengaruhi pelayanan kepada pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi, sedangkan *empathy* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Diharapkan kepada pihak rumah sakit khususnya Instalasi Farmasi lebih memperhatikan pendekatan individu dengan pasien sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik, perlunya pendidikan dan pelatihan mengenai sikap dan cara komunikasi yang baik, memberikan motivasi kerja karyawan, mengoptimalkan layanan otomatisasi proses persepsan obat.

Kata Kunci: Faktor yang memengaruhi, Kepuasan Pasien, Pasien rawatjalan Instalasi Farmasi

ABSTRACT

Based on data from Imelda Hospital, the number of outpatient visits continues to decline every year from 2019 to 2021 and there are also patient complaints that still do not meet expectations. This study aimed to determine the factors that affect the satisfaction of outpatients at Pharmacy Installation of Imelda Pekerja Indonesia Hospital from the aspects of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research used a mixed method with a cross sectional design and a descriptive approach. The population of this study was 7,485 outpatients who received services at Pharmacy Installation and the sample were taken by accidental sampling were 99 respondents, and 6 informants. Data collection was used questionnaires, and in-depth interviews. The results showed that the value of *tangibles* variables (p value = 0.021), *reliability* (p value = 0.005), *responsiveness* (p value = 0.012), *assurance* (p value = 0.003) and *empathy* (p value = 0.393). Based on the results of the informants there was a workload experienced by officers so that performance was not optimal which affects services to patients. The conclusion shows that there is an effect of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* on outpatient satisfaction at Pharmacy Installation, while *empathy* has no effect on patient satisfaction. It is expected that the hospital, especially the Pharmacy Installation, pay more attention to the individual approach with the patient so that a good emotional relationship can occur, the need for education and training regarding good attitudes and ways of communication, providing employee work motivation, optimizing the automation of drug prescribing processes.

Keywords: Affecting factors, Patients Satisfaction, Outpatients Pharmacy Installation



PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan UU 44 Tahun 2009. Pelayanan kesehatan paripurna bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menyebutkan rumah sakit harus memenuhi standar lokasi, gedung, prasarana, sumber daya manusia, apotek, dan peralatan (UU RS No. 44, 2009).

Pelayanan kefarmasian rumah sakit harus diselenggarakan sesuai standar untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan farmasi rumah sakit sangat penting untuk pelayanan kesehatan institusi (Ayele et al., 2020). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan obat, mutu, dan pelayanan farmasi klinik yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat (Kepmenke RI, 2004)

Persepsi pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk akan merugikan dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ketempat lain. kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra instalasi farmasi, terutama para petugasnya termasuk apoteker akan buruk/negatif. Oleh karena itu Instalasi Farmasi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya (Maizel, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pengguna terhadap suatu layanan. Kepuasan konsumen atau pasien dapat digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan rumah sakit atau apotek. Jika kepuasan pasien tinggi, maka Instalasi Farmasi Rumah Sakit memberikan pelayanan yang baik. Namun, jika kepuasan pasien rendah, pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu harus dievaluasi. Cara untuk meningkatkan pelayanan yang baik yaitu mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. terdapat lima dimensi yang digunakan untuk melihat kepuasan konsumen antara lain *reliability* (kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat), *responsiveness* (kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan layanan), *Assurance* (kompetensi untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan) *Empathy* (sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien) dan *tangible* (penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai) (Resolution CM/Res, 2020)

Berdasarkan *Directorate for the Quality of Medicines & Health Care of the Council of Europe*, bahwa pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam kepuasan pasien, yaitu meningkatkan kualitas hidup pasien dan memberikan layanan yang berkualitas. Ketidak patuhan terhadap program pengobatan dapat mengurangi kualitas hidup dan layanan, salah satunya disebabkan Kurangnya informasi obat. Tujuan Kegiatan farmasi klinis adalah meningkatkan penggunaan obat-obatan yang tepat dan rasional untuk mengoptimalkan dampak pengobatan, yaitu penggunaan obat yang paling efektif untuk setiap kondisi pasien, meminimalkan risiko efek samping, dan menurunkan biaya pengobatan pasien.

Beberapa studi menggambarkan sikap dokter terhadap peran farmasi klinik. 63%



dokter di Yordania mengharapkan apoteker untuk mengajari pasien tentang keamanan obat. Sebagian besar dokter merasa bahwa apoteker adalah sumber informasi obat yang dapat diandalkan (Abu-Gharbieh et al., 2011)

Saat ini kenyataannya sebagian besar Instalasi Farmasi di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat adanya kendala yang terkait dengan penetapan kebijakan manajemen Rumah Sakit. Peran apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit hanya sebatas sebagai pengelola obat saja tidak memberikan konseling pasien, sehingga pasien tidak berinteraksi langsung dengan apoteker. Masalah lainnya adalah sumber daya manusia yang belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan suatu usaha. Hal ini tercermin dari sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan (Sulo et al., 2019).

Berdasarkan survei pendahuluan terhadap 20 pasien rawat jalan yang memanfaatkan Instalasi Farmasi, 12 responden mengeluhkan tidak tersedianya beberapa obat resep saat menebus obat di Instalasi Farmasi rawat jalan, meskipun obat tersebut dibutuhkan oleh pasien, dan keterbatasan obat yang disediakan. Pasien menggerutu dan harus menunggu ketersediaan obat. Pernyataan dari apoteker penanggung jawab instalasi farmasi tentang keterbatasan obat pernah terjadi. Karena kekosongan obat pada distributor dan keterlambatan pengiriman. Selain itu, kurangnya keramahan petugas dan kurangnya pemberian Informasi. Menurut Permenkes No. 72 Tahun 2016, salah satu tujuan utama pelayanan kefarmasian adalah komunikasi, informasi, dan edukasi. Merencanakan dan mengontrol sediaan

farmasi sebelum membeli obat untuk menghindari kekurangan (Menkes RI, 2014).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka Peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Imelda Pekerja Indonesia” sehubungan dengan kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep lima dimensi yaitu bukti langsung/berwujud (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler, 2012 mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan kecewa atau senang dari hasil perbandingan antara kinerja atau produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan. Tingkat kepuasan sangat subyektif, sulit diukur karena dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak faktor yang berpengaruh sebanyak ~~dua~~ di kehidupan manusia. Pada dasarnya definisi kepuasan pasien mencakup perbedaan kepentingan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. bahwa kepuasan pasien merupakan interpretasi pasien dalam menerima layanan telah sesuai dengan yang mereka harapkan, seperti kelengkapan sarana prasarana, keramahan dan kesopanan petugas serta keterampilan petugas dalam melayani.

Menurut Kotler (2012) ada 4 cara mengukur kepuasan pelanggan:

- Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan
- Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan) Dalam hal ini perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survey



- ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan.
- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan) Dalam ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan yang melayaninya.
 - d. *Lost customer analysis* (analisa pelanggan yang lari) Langganan yang hilang, dicoba dihubungi, mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi.

Menurut Tjiptono & Diana, 2019 ada beberapa Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti:

- a. Kinerja (*performance*). Wujud dari kinerja berupa: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan petugas farmasi dalam memberikan jasa pelayanan kefarmasian. Kenyamanan yang dimaksud berupa kebersihan, kerapian dan kelengkapan peralatan pelayanan kefarmasian.
- b. Fitur (*features*). Berupa karakteristik sekunder atau pelengkap, seperti kelengkapan interior dan eksterior, misalnya Ac, bahan bacaan dan fasilitas air minum.
- c. Keandalan (*reability*). Sejauh mana kemungkinan minimal mengalami ketidakpuasan dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Ini dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan jasa kefarmasian.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi. Sepanjang mana karakteristik pelayanan memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*). Ini berhubungan dengan berapa lama produk tersebut digunakan, mencakup umur teknis maupun

- umur ekonomis dalam penggunaan alat.
- f. Kemampuan melayani (*service ability*). Mencakupi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan petugas farmasi dengan cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien.
 - g. Estetika (*esthetic*). Merupakan daya Tarik dari Instalasi Farmasi yang dapat diterima panca indra, seperti: keramahan petugas, peralatan Instalasi Farmasi yang lengkap dan modern, desain arsitektur, dekorasi ruangan, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk dan sebagainya.
 - h. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinis

Ruang lingkup Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu memberikan pelayanan farmasi berupa pelayanan nonklinik dan klinik. Pelayanan nonklinik biasanya tidak secara langsung dilakukan sebagai bagian terpadu, pelayanan ini sifatnya administrasi atau manajerial seperti pengelolaan sediaan farmasi dan pengelolaan perbekalan kesehatan dan interaksi profesional dengan tenaga kesehatan lainnya. Pelayanan klinik mencakup Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan dalam program rumah sakit yaitu Pelayanan obat di apotik, konseling pasien, pelayanan informasi obat, evaluasi penggunaan obat, monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat (Rusli, 2016)

Sebagai indikator dalam Standar Pelayanan Minimal pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit, yaitu:



- a. Indikator waktu pelayanan (obat jadi ≤ 30 menit, racikan ≤ 60 menit);
- b. Indikator tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100,0 persen; kepuasan pelanggan ≥ 80 persen;
- c. Indikator penulisan resep sesuai formularium 100,0 persen (Kemenkes, 2008)

Menurut Marlius & Ananda, (2020) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan dari tingkat keberhasilan dan kualitas sebuah perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan

Parasuraman et al., (1985) melakukan penelitian terhadap mutu pelayanan dengan membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menemukan 5 dimensi utama yang paling menentukan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*), yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen
- b. *Reliability* (kehandala) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk pelayanan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan

dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan

- e. *Empathy* (kepedulian) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Apabila ke 5 dimensi tersebut diatas sudah terpenuhi maka hubungan personal antara pasien/pelanggan dengan pemberi layanan akan baik dan pasienpun tentu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah di berikan. Halini akan memberi kesan yang mendalam kepada pasien/pelanggan berupa kepuasan atas pelayan yang telah di berikan oleh suatu instansi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan *mix methods* dengan desain *cross sectional* pada penelitian kuantitatif, dan pendekatan deskriptif pada penelitian kualitatif. Jumlah populasi sebanyak 7.485, dengan jumlah sampel 99 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data pada penelitian kuantitatif dengan cara penyebaran kuisioner sedangkan pada penelitian kualitatif dengan cara *indepth interview*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah sakit umum Imelda Medan bulan Januari s/d Juni 2022.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 99 responden, sebagian besar memiliki umur 56-55 tahun sebanyak 54 (54,5%) dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 (51,5%), sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 28 (28,3%), sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan sebanyak 44 (44,4). sebagian besar responden berpenghasilan <1 juta sebanyak 45 (45,5%). Berdasarkan hasil olah data pada variabel penelitian bukti langsung kategori puas sebanyak 78 (78,8%) dan tidak puas 21 (21,2%), Kehandalan kategori puas sebanyak 78 (78,8%) dan tidak puas sebanyak 21 (21,2%), daya tanggap kategori puas sebanyak 77 (77,8%) dan tidak puas sebanyak 22 (22,2%), Jaminan kategori puas sebanyak 75 (75,8%) dan tidak puas sebanyak 24 (24,2%), Empati kategori puas sebanyak 76 (76,8%) dan tidak puas sebanyak 23 (23,2%).

Berdasarkan Tabel 2. Dapat diketahui bawah Tabulasi silang antara bukti langsung dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 21 responden (21,2%) yang menyatakan bukti langsung tidak baik, sebanyak 12 responden (12,1%) merasa tidak Puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 12 (12,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 78 (78,8%) yang menyatakan bukti langsung puas sebanyak 12 (12,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 66 (66,7 %). Tabulasi silang antara kehandalan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 21 (21,2%) yang menyatakan kehandalan tidak baik, sebanyak 17 (17,2%) merasa tidak Puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 4 (4,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 78 (78,8%) yang

menyatakan puas sebanyak 7 (7,1%) merasa tidak puas dan sebanyak 71 (71,7%) merasa puas terhadap pelayanan. Tabulasi silang antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 22 (22,2%) yang menyatakan daya tanggap tidak baik, sebanyak 18 (18,2%) merasa tidak Puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 4 (4,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 77 (77,8%) yang menyatakan puas sebanyak 6 (6,1%) merasa tidak puas dan sebanyak 71 (71,7%) merasa puas terhadap pelayanan. Tabulasi silang antara jaminan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 24 (24,2%) yang menyatakan jaminan tidak baik, sebanyak 17 (17,1%) merasa tidak Puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 7 (7,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 75 (75,8%) yang menyatakan jaminan puas sebanyak 7 (7,1%) merasa tidak puas, dan sebanyak 68 (68,7%) merasa puas terhadap pelayanan. Tabulasi silang antara empati dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 23 (23,2%) yang menyatakan empati tidak baik, sebanyak 10 (10,1%) merasa tidak Puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 13 (13,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 76 (76,8%) yang menyatakan empati puas sebanyak 14 (14,1%) merasa tidak puas dan sebanyak 62 (62,7%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Hasil uji Multivariat

Variabel	Sig-p
Bukti Langsung	0,029
Kehandalan	0,005
Daya Tanggap	0,011
Jaminan	0,004
Empati	0,393



Berdasarkan hasil uji analisis regresi logistik tahap kedua menunjukkan bahwa Jaminan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* 0,004, nilai tersebut lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Selain itu diperoleh nilai *Nagelkerke R square* 0,852 artinya dari 5 faktor tersebut mampu menjelaskan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi 85,2 persen dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Wawancara

berdasarkan hasil wawancara secara mendalam kepada informan petugas dapat disimpulkan bahwa peran petugas farmasi bukan hanya di instalasi farmasi rawat jalan tetapi juga melakukan pelayanan farmasi klinis di rawat inap, melakukan peracikan obat-obat kemo serta mengerjakan tugas tambahan diluar dari tugas tanggung jawabnya, sehingga apoteker harus meninggalkan depo farmasi rawat jalan dan dilanjutkan oleh asisten apoteker. Dari informasi tersebut adanya beban kerja yang dialami petugas farmasi dan menyebabkan kinerja petugas menjadi tidak maksimal yang akan mempengaruhi pelayanan kepada pasien seperti saat berkomunikasi sikapnya tidak ramah, dan gampang terbawa emosi tetapi petugas tetap

Pengaruh Dimensi Bukti langsung terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Tangibles merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya ke pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan dari sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan, contohnya seperti: fasilitas fisik, sarana komunikasi, peralatan, beserta penampilan SDM. dari hasil penelitian

menyimpulkan bahwa *Tangibles* di IFRS imelda medan sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas. Hasil penelitian ini didukung oleh Penelitian Putri, (2018) di RS Dr.M.Djamil Padang menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien. Menurut Syafitri et al., (2021) bukti fisik memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan pelanggan apotek rawat jalan dalam hal kebersihan, ruang tunggu yang luas, dan tempat duduk yang cukup.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian Maulina et al., (2019) di Puskesmas Cibungbulang, Bogor, yang tidak menemukan hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien. dan Penelitian ini juga tidak sependapat dengan penelitian Yulin Mustika, (2020) di poliklinik RS Pirngadi Medan yang tidak menemukan hubungan antara dimensi *tangibility* dan kepuasan ($p = 0,221 < 0,05$).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan di Rsu. Imelda medan sangat memadai untuk kebutuhan pasien dan pengunjung. dengan membaiknya *tangibles* yang diberikan, maka akan memberikan kepuasan pelanggan dan senang dengan pelayanan bukti langsung yang diberikan dan dirasakan. hanya saja perlu sedikit perubahan diinterior ruang tunggu pasien rawat jalan agar lebih estetik dan perlunya disediakan penggunaan antrian digital/elektronik agar mengurangi waktu administrasi dan dapat memantau urutan antrian. Untuk menunjang kerja petugas dalam melakukan pelayanan perlu perbaikan printer untuk bekerja agar tidak menghambat pelayanan resep.

Pentingnya kelengkapan sarana dan prasarana ini sejalan dengan Depkes RI,



(2008) yang menyatakan bahwa peralatan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan Kesehatan yang berkesinambungan perlu didukung dengan peralatan yang selalu dalam kondisi lengkap, siap pakai serta dapat difungsikan dengan baik. Penelitian Wahyuningsih, (2019) mengatakan bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas/sarana dengan mutu pelayanan, dengan meningkatkan fasilitas/sarana kesehatan akan mendukung pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien.

Pengaruh Dimensi Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secepatnya, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, dalam arti ketepatan waktu, pelayanan yang adil untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi, contohnya seperti pelayanan pemberian informasi obat oleh petugas farmasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dimensi *reliability* baik dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan para pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Dengan Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hal ini bertentangan dengan penelitian Saragih, (2021). Tidak ada pengaruh keandalan apotek terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud ($P = 0,151$). Penelitian ini juga tidak sesuai dengan hasil kuesioner Citraningtyas et al., (2020) dimana rata-rata

gap reliabilitas adalah 0,17. Ini menunjukkan ketidakpuasan pasien pada dimensi itu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siuwandy et al., (2019) tentang kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Medan dengan $p = 0,028 < 0,05$. Hal ini menggambarkan bahwa reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS Royal Prima Medan. Menurut penelitian, kepuasan pasien akan meningkat jika petugas medis di unit rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima tepat waktu, terampil, dan berpengetahuan tentang tindakan pengobatan dan prosedur pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan wawancara dengan informan mengenai perannya dalam memberikan pelayanan farmasi klinik, apoteker penanggung jawab instalasi farmasi rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian mempunyai tugas sebagai berikut: Menerima resep pasien, membantu administrasi, farmasi, dan review obat klinis (misalnya nama, dosis bentuk, jumlah dan label). Peracikan dan pemberian obat-obatan, menghubungi dokter untuk mengkonfirmasi resep yang meragukan, dan menawarkan layanan informasi obat kepada pasien. Hal ini sesuai dengan PP Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian meliputi pembuatan, pengawasan mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan peredaran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat berdasarkan resep dokter, pelayanan informasi obat, dan pengembangan obat, bahan obat (Depkes RI, 2009)

Tugas dan peran apoteker RSU. Imelda Medan meliputi layanan Farmasi Klinik langsung ke pasien Salah satunya adalah memberikan informasi obat. Menurut Perpres Nomor 73 Tahun 2016 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, informasi harus benar, jelas dan



mudah dipahami, akurat, cepat, tidak bias, etis, cerdas, dan mutakhir. Cara penggunaan, penyimpanan, lama pengobatan, aktivitas, serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi termasuk dalam informasi pengobatan pasien (Permenkes, 2016).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Informan pasien bahwa Informasi obat yang diberikan petugas jelas dan dimengerti. Didapatkan dari Informan petugas melakukan pelayanan yang handal dan akurat dalam pelayanan farmasi terkait informasi obat merupakan tugas dan tanggung jawab Apoteker yang harus diberikan kepada pasien. Dengan adanya informasi diharapkan pasien mengerti tentang cara penggunaan obat, mewaspadai Efek Samping Obat yang mungkin timbul selama penggunaan obat, mengetahui manfaat pengobatan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pasien dan pengobatan yang optimal dapat berjalan.

Oleh karena itu, apoteker memerlukan pelatihan dan pendidikan agar dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, terutama konseling, KIE, dan PIO, untuk mencegah *drug-related problems* (DRPs). Karena pelayanan yang terpercaya mengandung arti pelayanan yang bebas dari masalah persepsian dan pemberian obat. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitriana, (2020) bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM perlu diadakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan kostemer dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi.

Pengaruh Dimensi Daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dirancang untuk menentukan kepuasan

pasien terkait ketepatan waktu dalam pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian pada bidang persepsian. Kondisi ini akan berefek pasien akan komplain karena merasa waktunya habis banyak dalam menunggu penyelesaian pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa *responsiveness* pada pelayanan Instalasi farmasi Rumah Sakit didapatkan pada kategori puas. hal tersebut disebabkan karena pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Bestari (2019) bahwa daya tanggap secara substansial berhubungan dengan kepuasan apotek rawat jalan di RS Engku H Daud ($p=0,001$) 0,05. Penelitian ini sejalan dengan temuan Lusi Agus Setiani, (2021) bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas khususnya petugas instalasi farmasi yang selalu siap menangani keluhan pasien saat pasien bertanya. untuk bantuan., pasien sangat puas dengan informasi yang jelas.

Penelitian ini berbeda dengan Kaunang et al., (2020), dimana hasil menunjukkan kenyataan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan pasien karena jawaban petugas ambigu. Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus memperhatikan petugasnya terutama apoteker dalam memberikan resep kepada pasien agar dapat dijelaskan secara efektif dan pasien dapat langsung berkomunikasi dengan apoteker. Penelitian ini juga tidak sesuai dengan Gayatri (2020), berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden didapatkan ketidak puasan pasien pada dimensi tersebut

Dengan memberikan informasi yang jelas, daya tanggap membantu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tepat kepada konsumen. Tanpa penjelasan yang baik,



membuat konsumen menunggu akan menimbulkan persepsi kualitas pelayanan yang kurang baik. Komponen daya tanggap mengukur kepuasan pasien dengan pengobatan yang tepat waktu, terutama obat resep. Pasien akan protes karena sudah lama menunggu pengobatan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, waktu tunggu pelayanan resep obat sudah terlaksana cukup baik, meskipun perawat poliklinik memberikan resep pada saat bersamaan tetap mengedepankan kepuasan pasien. Waktu tunggu mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan dasar rumah sakit yang disyaratkan oleh Permenkes RI No 129 Tahun 2008. Persyaratan pelayanan minimal, indikator, dan waktu tunggu untuk obat lengkap adalah 30 menit dan 60 menit untuk obat campuran (Permenkes RI, 2008).

Pengaruh Dimensi Jaminan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan, terdiri dari: *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), *Courtesy* (sopan santun), contohnya seperti: pelayanan yang diberikan kepada pasien dijamin bebas dari resiko, bahaya dan was-was. Kepuasan pelayanan kefarmasian juga dapat dinilai dari langkah-langkah pelayanan yang diberikan Apoteker dengan prosedur yang berlaku.

Pada penelitian ini aspek *assurance* pada pelayanan farmasi rumah sakit didapatkan pada kategori cukup Puas. hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang dibutuhkan pasien sudah sebagian terpenuhi oleh petugas. dalam Permenkes 71 tahun 2013 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

yang diberikan. Adapun usaha yang dilakukan antara lain selalu tersedianya obat-obat yang dibutuhkan, jumlah obat yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan agar tercapai pengobatan yang maksimal dan tidak terjadinya *Drug Related Problem* (DRP), perlunya pemberian label pada obat yang digunakan agar pasien tidak lupa aturan minum obat dan kondisi obat yang diberikan dalam kondisi baik. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena jaminan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan (Ramadhani, 2019)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Studi Syafitri (2020) dimana responden merasa puas terkait dengan jaminan ketersediaannya obat, kemampuan petugas farmasi dalam membantu memecahkan masalah pasien, dan jaminan kualitas obat yang diberikan.

Penelitian ini tidak sependapat dengan Jesica Theresa, (2020) terlihat dari total indeks kualitas layanan sebesar -0,70. Nilai ini memberikan gambaran pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi Farmasi dari segi dimensi jaminan. Dimana menurut narango Perlunya meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan kesehatan dari petugas khususnya pelayanan dari segi dimensi jaminan, selain itu perlu adanya pelatihan dan seminar kepada petugas Instalasi Farmasi untuk meningkatkan wawasan dalam menyampaikan informasi obat.

Menurut asumsi peneliti, penjaminan pelayanan tenaga kefarmasian sebagian besar didasarkan pada kinerja, sehingga dianggap apoteker dapat memberikan pelayanan yang profesional dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. diberikan pada saat pasien diberikan obat sesuai resep, jumlah sesuai kebutuhan, kemasan obat diberi label



petunjuk penggunaan resep, dan obat dalam keadaan baik, tidak rusak atau kadaluarsa. Adanya tempat untuk memberikan saran/kritikan dan masukan untuk dapat memperbaiki kesalahan dan keluhan pasien, Sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kesalahan yang dikeluhkan oleh pasien.

Pengaruh Dimensi Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Empathy merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan besifat privasi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginannya, contohnya seperti keramahan petugas saat melayani pasien dengan komunikasi yang baik, penuh perhatian, serta memahami apa yang dibutuhkan. dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Empati tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Syafitri (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Empati dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembinging dengan nilai $p = 0.000 < 0.05$ (58). Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan dengan bestari (2021) Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (dimensi *empathy*) farmasi

terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku H Daud dengan nilai ($p\ value = 0,311$).

Menurut peneliti, empati melibatkan menunjukkan kepedulian, ketulusan, pengertian, kebaikan, dan kesopanan kepada pasien. Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani juga memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani. Sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berdasarkan informasi informan adanya beban kerja yang dialami petugas. Sehingga petugas terkadang saat berkomunikasi sedikit kurang ramah kepada pasien tapi tetap profesional mengerjakan tugasnya dan tetap melayani. menurut Yuli Asih et al., (2018) Masalah pekerjaan merupakan sumber stres kedua. Banyak orang menderita depresi karena masalah pekerjaan, misalnya pekerjaan terlalu banyak, pekerjaan tidak cocok, mutasi, jabatan, kenaikan pangkat, pension, kehilangan pekerjaan dan lain sebagainya.

Maka dari itu perlunya motivasi kerja atau dorongan bagi karyawan dari perusahaan sehingga semakin percaya diri dan termotivasi untuk bekerja salah satunya dengan memberikan penghargaan (*reward*) saat karyawan mencapai tujuan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di IFRS Imelda Medan

Karakteristik	F	%
Umur		
26-35	11	11,1
36-45	12	12,1
46-55	22	22,2
56-65	54	54,5
Jenis Kelamin		



Pria	48	48,5
Perempuan	51	51,5
Pendidikan		
Tidak tamat SD	15	15,2
SD	20	20,2
SMP	24	24,2
SMA	28	28,3
Perguruan Tinggi	12	12,1
Pekerjaan		
Wiraswasta	20	20,2
PNS	12	12,1
Pegawai Swasta	23	23,3
Tidak Bekerja	44	44,4
Penghasilan Kepala		
Rp. <1 Juta	45	45,5
Rp. 1-3 Juta	34	34,3
Rp. >3 Juta	20	20,2
Variabel	F	%
Bukti langsung		
Puas	78	78,8
Tidak puas	21	21,2
Kehandalan		
Puas	78	78,8
Tidak puas	21	21,2
Daya tanggap		
Puas	77	77,8
Tidak puas	22	22,2
Jaminan		
Puas	75	75,8
Tidak puas	24	24,2
Empati		
Puas	76	76,8
Tidak puas	23	23,2

Tabel 2. Tabulasi Silang antara Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien					
	Tidak Puas		Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%
Bukti langsung						
Tidak puas	12	12,1	9	9,1	21	21,2
Puas	12	12,1	66	66,7	78	78,8



Kehandalan						
Tidak puas	17	17,2	4	4,0	21	21,2
Puas	7	17,1	71	71,7	78	78,8
Daya tanggap						
Tidak puas	18	18,2	4	4,0	22	22,2
Puas	6	6,1	71	71,7	77	77,8
Jaminan						
Tidak puas	17	17,1	7	7,1	24	24,2
Puas	7	7,1	68	68,7	75	75,8
Empati						
Tidak puas	10	10,1	13	13,1	23	23,2
Puas	14	14,1	62	62,7	76	76,8

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi imelda Medan adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sedangkan *empathy* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. kedaluwarsa untuk meningkatkan perawatan farmasi.

Berdasarkan hasil informasi informan, adanya beban kerja yang dialami petugas farmasi dan menyebabkan kinerja petugas menjadi tidak maksimal yang akan mempengaruhi pelayanan kepada pasien seperti saat berkomunikasi sikapnya kurang ramah, dan gampang terbawa emosi tetapi tetap melayani. diharapkan bagi rumah sakit khususnya di Instalasi Farmasi untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan pasien sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik, perlunya dilaksanakan pendidikan dan pelatihan mengenai sikap dan cara komunikasi yang baik, memberikan motivasi kerja atau dorongan petugas dengan memberikan penghargaan (*reward*). mengoptimalkan layanan peresepan obat seperti menggunakan aplikasi otomatisasi proses peresepan obat melalui system

informasi manajemen rumah sakit dan nomor antrian digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduelkarem, A., & Basheti, I. (2011). *Attitudes and perceptions of healthcare providers and medical students towards clinical pharmacy services in United Arab Emirates. Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, (5), 421–430. <https://doi.org/10.4314/tjpr.v9i5.61050>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). *Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia*. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahunan. (*Journal of Management and Pharmacy Practice*), 10(1), 14–25. <https://doi.org/10.22146/JMPF.45917>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah No.51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan RI: Jakarta, 1–12. <https://doi.org/10.1038/132817a>
- Fitriana, S. N. (2020). Pelaksanaan Pelatihan



- Dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Di PT. Bank Lampung KCP Natar. IAIN Metro Lampung.
<https://ejournal.metrouniv.ac.id>
- P.M.K.R.I (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Jesica Theresa Nangaro, Gayatri Citraningtyas, S. S. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage. *Pharmacon*. Diambil 27 Juni 2022, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Kaunang, V., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon*, (2). <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>
- KEMENKES, RI. (2008). No Title. Standar Pelayanan Pelayanan Minimal Rumah Sakit., 129.
- Kotler, P. (2012). No Title. In A.B. Susanto, Prinsip-prinsip pemasaran. (Jilid 1)
- Lusi Agus Setiani, A. dan N. M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*. <https://online-journal.unja.ac.id>
- Maizel, F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id/26886>
- Marlius, D., & Ananda, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang. *Jurnal Pundi*,(3), 191. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018.(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Menkes RI. (2014). Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4),41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putri, L. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri -VOL.17NO.2(2018)152-161*. <https://josi.ft.unand.ac.id>
- Ramadhani, K. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun2019. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
- Resolution CM/Res (2020) 3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services. (2020). *Pharmaceutical Care-Policies for a safer, More Responsible and Cost - effective Health System Directorate for the quality of medicines & Health Care of the Council of Europe. March*, 1–11. www.coe.int/cm
- Rusli. (2016). Farmasi Rumah Sakit dan Klinik. In Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Saragih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud. 23.
- Siuwandy Bu'ulolo, C., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 1(1), 2686–3502.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*,5(1),81.



<https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>

- Syafitri, A., Sinaga, J. P., Ayu, P., & Ariescha, Y. (2021). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Sakit Umum Sembiring Tahun 2021. 4(1).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, & Strategi. In *CV. Andi Offset*.
- Undang - Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Wahyuningsih, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang Tahun 2019.
- Yuli Asih, G., Hardani Widhiastuti, Ms., & Rusmalia Dewi, P. (2018). Stres Kerja (Cetakan I).
- Yulin Mustika Sari, Juliandi Harahap, M. L. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkolosis Di Poliklinik Paru Di Rumah Sakit Pirngadi Di Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/1030/879>

