

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PELAYANAN OBAT DI DEPO FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEGIRI LAMONGAN

Moch. Ilham Bachrudin. 2019. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan.**

Karya Tulis Ilmiah Program D3 Farmasi , Universitas Muhammadiyah Lamongan.  
Pembimbing (1) Devi Ristian O., S.Farm., M.Si., Apt. (2) Dian Nurafifah, S.Si.T., M.Kes

## ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan. Pelayanan kefarmasian meliputi pengendalian mutu, pengadaan, penyimpanan dan distribusi, pelayanan obat, pelayanan informasi obat. Masalah penelitian adalah masih ada pengunjung yang masih belum puas terhadap pelayanan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Jumlah populasi seluruh pasien rawat jalan yang menebus obat di depo farmasi. Sampel sebanyak 133 responden. Pengumpulan data izin dari rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan serta dari RSUD dr. Soegiri Lamongan serta izin dari responden dan membagikan kuesioner ke responden. Alat ukur menggunakan kuesioner tertutup. Analisa data dengan cara *Editing, Coding, Scoring, dan Tabulating*.

Hasil dari lima elemen kepuasan tersebut sebesar 57% responden yang merasa puas, 32% responden yang merasa kurang puas, 11% responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan. Saran menjadikan evaluasi bersama dan memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitas profesi yang kita miliki.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, PelayananObat*

## 1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (Siregar, 2015). Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medis dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor

44 tahun 2008 tentang Rumah Sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Susantyo, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu unit/ bagian di Rumah Sakit, tempat atau fasilitas penyelenggaraan semua fungsi pekerjaan kefarmasian yang mengelola semua aspek obat mulai dari produksi, pengembangan, pelayanan farmasi untuk semua individu pasien, profesional kesehatan, dan program Rumah Sakit. IFRS di bawah pimpinan seseorang apoteker, dibantu oleh beberapa apoteker sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kompeten secara profesional serta tenaga pendukung lainnya (Siregar, 2013).

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes no 72, 2016). 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 klinik. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Persyaratan kefarmasian harus menjamin ketersediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu, bermanfaat, aman, dan terjangkau (Permenkes no 72, 2016).

Praktik Kefarmasian adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga farmasi dalam menjalankan pelayanan farmasi meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Rusli, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, meliputi antara lain: Faktor Kompetensi (*Competence*), faktor keterjangkauan (*Affordability*), faktor ambience, faktor sistem, faktor kelembutan, faktor kenyamanan dan keistimewaan, dan faktor waktu pelayanan (Wijono, 2008).

Menurut penelitian Pangestu (2013), yang dikutip dari (Febriani, 2012), kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan

yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2004). Pesaing bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntunan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis (Gultom, 2008).

Menurut Pangestu (2013), kepuasan erat terkait dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2002), kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas (rahmatika, 2004). Sehingga sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanan. Untuk menjaga kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien dan pendapatan rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat di Depo Farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan”.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2018 – juni 2019 di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan. Populasi yang diambil adalah Seluruh pasien rawat jalan yang menebus resep dokter di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri

Lamongan. Sampel pada penelitian ini adalah 133 responden. Pengumpulan data izin dari rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan serta dari RSUD dr. Soegiri Lamongan serta izin dari responden dan membagikan kuesioner ke responden. Alat ukur menggunakan kuesioner tertutup. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling*. Pengolahan dan analisis data: *Editing, Coding, Scoring, Tabulating*.

### 3. HASIL PENELITIAN

#### 4.1.1 Data Umum

##### 1. Umur

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan Umur di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan bulan februari 2019.

No	Umur	Jumlah	(%)
1	< 20 Tahun	6	5
2	20-35 Tahun	68	51
3	> 35 Tahun	59	44
Jumlah		133	100

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 20-35 tahun yaitu sebanyak 51% dan sebagian kecil reponden berumur < 20 tahun yaitu sebanyak 5%.

##### 2. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan bulan Februari 2019.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
1	Laki-laki	40	30
2	Perempuan	93	70
Jumlah		133	100

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 70% dan sebagian kecil reponden adalah laki-laki yaitu sebanyak 30%.

#### 4.1.2 Data Khusus

##### 1. Tingkat Kepuasan

Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan bulan Februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	76	57
2	Kurang Puas	43	32
3	Tidak Puas	14	11
Jumlah		133	100

Dari tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (puas) yaitu sebanyak 57% dan sebagian kecil memiliki tingkat kepuasan, (tidak puas) yaitu sebanyak 11%

##### 2. Tingkat Kepuasan berdasarkan Indikator Akses

Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan berdasarkan Indikator askes di depo farmasi rumah sakit umum daerah dr. soegiri lamongan bulan februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	116	87,2
2	Kurang Puas	14	10,5
3	Tidak Puas	3	2,3
Jumlah		133	100

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (puas) yaitu sebesar 87%, dan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan, (tidak puas) yaitu sebesar 2,3%

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 4.5 Distribusi tingkat kepuasan berdasarkan Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan bulan februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	74	55,6
2	Kurang Puas	33	24,
3	Tidak Puas	26	19,6
Jumlah		133	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (kurang puas) yaitu sebesar 39,8%, dan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan, (puas dan tidak puas) yaitu sebesar 30,1%.

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Komunikasi

Tabel 4.6 Distribusi tingkat kepuasan berdasarkan Indikator Komunikasi Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan bulan februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	63	47,4
2	Kurang Puas	44	33
3	Tidak Puas	26	19,6
Jumlah		133	100

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (puas) yaitu sebesar 47,4%, dan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan, (tidak puas) yaitu sebesar 19,6%.

5. Tingkat kepuasan berdasarkan indikator mutu pelayanan

Tabel 4.7 Distribusi tingkat kepuasan berdasarkan Indikator Mutu Pelayanan Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan bulan februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	40	30,1
2	Kurang Puas	53	39,8
3	Tidak Puas	40	30,1
Jumlah		133	100

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (puas) yaitu sebesar 55,6%, dan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan, (tidak puas) yaitu sebesar 19,6%.

6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Pelayanan Personal

Tabel 4.8 Distribusi tingkat kepuasan berdasarkan Indikator Pelayanan Personal Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan bulan februari 2019.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	(%)
1	Puas	95	71,4
2	Kurang Puas	19	14,3
3	Tidak Puas	19	14,3
Jumlah		133	100

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan, (puas) yaitu sebesar 71,4%, dan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan, (kurang puas dan tidak puas) yaitu sebesar 14,3%.

## 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa sebagian besar responden berumur 20-35 tahun sebesar 51%. Usia 20-35 tahun merupakan usia dewasa tengah, dimana masa

yang memasuki dunia kerja, masa usia produktif, masa bermasalah, masa tegangan emosional, masa perubahan nilai, masa usia matang. Menurut Nursalam dan Siti Pariani (2001:134), semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang maka akan matang dalam berfikir dan bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia dewasa tengah ini adalah usia yang paling baik dimana usia dalam rentang tersebut termasuk dapat diterima. Sengan demikian umur seseorang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan, ini disebabkan cara berfikir dan pemahaman seseorang yang sudah matang.

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi berdasarkan jenis kelamin didapatkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat di depo farmasi adalah responden dengan berjenis kelamin perempuan sebanyak 70%, hal ini dikarenakan perempuan lebih peduli akan kesehatan dari tiap anggota keluarganya (Maria S.B, 2008). Menurut jurnal kesehatan masyarakat (2012), bahwa mayoritas pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih peka jika dibandingkan dengan pasien laki-laki. Seseorang wanita/ ibu-ibu lebih sensitive terhadap perlakuan yang didapatkan, perhatian dalam pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan tabel 4.3 dari hasil secara keseluruhan didapatkan sebesar 57% responden yang merasa puas pada pelayanan obat di depo farmasi terhadap lima indikator kepuasan, sebesar 32% responden yang merasa kurang puas pada pelayanan obat di depo farmasi terhadap lima indikator kepuasan, dan sebesar 11% responden merasa tidak puas pada pelayanan obat di depo farmasi terhadap lima indikator kepuasan.

Berdasarkan data tabel 4.4 sebesar 87,2% responden yang merasa puas terhadap indikator Akses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tempat duduk di ruang tunggu di depo farmasi mencukupi kapasitas pasien, ruang tunggu pengambilan obat di depo farmasi fasilitas tercukupi seperti adanya Ac, Televisi, Koran sehingga pasien merasa nyaman, lokasi depo farmasi tidak jauh dari lokasi pemeriksaan medis sehingga lokasi depo farmasi mudah ditemukan

pengunjung atau pasien. Sebesar 10,5% responden yang merasa kurang puas dan sebesar 2,3% responden yang merasa tidak puas terhadap indikator akses. Fakta dari responden bahwa tempat duduk di ruang tunggu di depo farmasi belum cukup ketika terjadinya antrian panjang sehingga banyak yang tidak dapat tempat duduk, ruang tunggu pengambilan obat kurang nyaman karena ruang tunggu yang berada diluar tempat duduk kurang sehingga banyak yang berdiri, sebagian pasien ada yang kurang tau tempat pengambilan obat. Berdasarkan Permenkes RI No 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior, ruang tunggu haruslah mencukupi persyaratan akses rumah sakit tersebut. Sebaiknya pada sarana kefarmasian di rumah sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

Dari data tabel 4.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 30,1% responden yang merasa puas terhadap indikator waktu tunggu pelayanan resep hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep dari penyerahan resep sampai pemberian obat ke pasien sudah cukup, dan sebesar 39,8% responden yang merasa kurang puas dan sebesar 30,1% responden yang merasa tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penyerahan resep sampai pemberian obat ke pasien waktu yang diberikan petugas, pasien terlalu lama menunggu sehingga pasien merasa bosan dan jenuh. Menurut standar waktu pelayanan resep, standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit, dan waktu tunggu obat non racikan  $\leq 30$  menit (Menkes RI, 2008). Sebaiknya pada waktu tunggu resep dari penyerahan sampai pemberian obat ke pasien waktu yang diberikan petugas harus sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI tahun 2008 tentang standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit bahwa

waktu tunggu obat racikan  $\leq 60$  menit, dan waktu tunggu obat non racikan  $\leq 30$  menit.

Dari data tabel 4.6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 47,4% responden merasa puas terhadap indikator komunikasi hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bersedia memberikan informasi kembali jika pasien meminta untuk mengulangi kembali apa yang disampaikan petugas ke pasien, sebesar 33% responden merasa kurang puas dan sebesar 19,6% responden yang merasa tidak puas terhadap indikator komunikasi hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien yang tidak menerima informasi dan edukasi terkait indikasi obat, aturan minum obat dengan jelas. Berdasarkan Permenkes RI no 72 tahun 2016 tentang standar kefarmasian di rumah sakit, bahwa tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Sehingga pasien bisa menerima informasi obat dengan benar dan tepat.

Dari data tabel 4.7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 55,6% responden merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan petugas hasil penelitian menunjukkan bahwa obat yang diberikan pasien sesuai yang diresepkan dokter kepada pasien, sebagian pasien menerima informasi lain terkait obat, sebesar 24,8% responden merasa kurang puas dan sebesar 19,6% responden yang merasa tidak puas terhadap indikator mutu pelayanan yang diberikan petugas hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kurang cepat dan tanggap ketika pasien datang membawa resep, kurangnya informasi lain seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari saat mengkonsumsi obat atau yang berhubungan penyakit pasien. Berdasarkan Permenkes RI no 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Sehingga pasien menerima pelayanan dengan baik.

Dari data tabel 4.8 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 71,4% responden merasa puas terhadap indikator pelayanan personal hasil penelitian

menunjukkan bahwa petugas ramah saat melayani pasien, petugas berpenampilan rapi, sebesar 14,3% responden merasa kurang puas dan sebesar 14,3% responden yang merasa tidak puas terhadap indikator pelayanan personal hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian petugas kurang ramah dan sopan saat melayani obat. Berdasarkan Permenkes RI no 72 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus menjamin ketersediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (57%) sebagian besar pasien rawat jalan yang menebus obat puas pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan.

### Saran

#### 1. Bagi Akademis

Diharapkan dengan adanya perkembangan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri lamongan, diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan pendukung teori yang sudah ada.

#### 2. Bagi Tenaga Kesehatan

Bagi tenaga kesehatan menjadikan evaluasi bersama dan memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitas profesi yang kita miliki.

#### 3. Bagi Rumah Sakit

Disarankan kepada rumah sakit RSUD dr. Soegiri Lamongan agar kualitas pelayanan di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan yang sudah baik dipertahankan dan yang belum baik ditingkatkan agar dapat memuaskan pasien karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relative dan belum mencerminkan pencapaian standar kualifikasi pelayanan dapat selalu berubah-ubah setiap

saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rienka Cipta.
- Bupu, Maria S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Karya Tulis Ilmiah.
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo)*. Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra tahun 2008*. Universitas Indonesia, peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.
- Hidayat, A, A. 2008. *Riset Keperawatan dan Teknis Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Menkes, RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Novaryanti, Susi. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit*. *Borneo Journal of Farmasi 2018 Vol 1*. Universitas Muhammadiyah Palangarya
- Nursalam, Pariani S. 2001. *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. 2014. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, Achmad Yudha. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Permenkes. 2016. *Standart Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Jakarta.
- Rahmatika, Yulivia. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Pusat Pertamina)*. Institut Pertanian Bogor, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Skripsi.
- Rusli. 2016. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Siregar, Charles J.P. 2013. *Farmasi Klinik Teori dan Terapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Siregar, Charles J.P. 2015. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Supardi, S., Surahman. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta: Trans Info Media.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Citra.
- Susantyo, Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Wijono, Djoko. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.
- Wijoyo, Yosef. 2017. *Pelayanan Kefarmasian di Komunitas*. Yogyakarta: PT Kanisius.