TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK "HAJI" KOTA BATU

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PHARMACY INSTALLATION OF HOSPITAL OF THE MOTHER AND CHILD OF "HAJ" BATU CITY

Yersinia Wahyu Anindita

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Pengukuran dilakukan dengan melihat dari lima dimensi *servqual* yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empaty dan tangible*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dari hasil penelitian yang di ambil kesimpulan bahwa didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu sudah puas dengan diperoleh persentase 83,15%. Sebagai pertimbangan bagi rumah sakit dalam pemberian pelayanan yang baik kepada pasien untuk diperhatikan kepuasannya. Apabila kepuasan pasien meningkat maka akan meningkatkan kualitas Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu. Diharapkan untuk petugas farmasi mampu menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen dan ketersediaan obat yang ada di Intalasi Farmasi supaya kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Instalasi Farmasi, Kepuasan, Pasien, Pelayanan Kefarmasian dan Rumah Sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction is an element which is often used as a comparison in assessing the quality of hospital services so that each hospital try to improve the quality of hospital services in order to give a good impression on the patient. The measurement is done with a view of the five dimensions of servqual, i.e. reliability, responsiveness, assurance, and empaty and tangible. This research uses descriptive method is a research which intended to investigate the circumstances, conditions or other things already mentioned, that the results presented in the form of a research report. From the results of the study take the conclusion that the achieved level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Hospital of the Mother and Child of Haji

Batu City has been satisfied with the obtained percentages were 83,15%. As consideration for the hospital in the provision of good services to the patient to note his satisfaction. If patient satisfaction increases it will increase the quality of Mother and Child Hospital Haji Batu City. Hopefully to officer the pharmacy is able to foster a sense of trust to consumers and the availability of medicine that are in the Installation of Pharmacy so that patient satisfaction will increase.

Keywords : Pharmacy, Satisfaction, Patients, Pharmaceutical Services and Hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 tahun 2009).

Rumah sakit berdasarkan kepemiliknya terbagi menjadi milik pemerintah dan swasta. Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji (RSIA Haji) merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Batu. Pada awalnya Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu adalah Poliklinik Islam pada tahun 1984 oleh Yayasan Ikatan Haji Indonesia Batu. Pada Desember 1988 Poliklinik Islam berubah menjadi Balai pengobatan islam dan pada Juni 2006 mengajukan perubahan untuk menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah dan Bersalin IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia). Kemudian pada Oktober 2008 berubah nama menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI dan pada tahun 2017 telah berubah menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan RSIA Haji yaitu ; poli anak, poli kandungan, poli gigi, laboratorium, USG (*Ultrasonography*) 4 dimensi, rawat inap umum, rawat inap bersalin, perinatologi, ruang HCU (*High Care Unit*), IGD (Instalasi Gawat Darurat), ruang operasi dan instalasi farmasi (Mustofa, 2017).

Instalasi farmasi yang merupakan suatu fasilitas di rumah sakit tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri (Siregar, 2004). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Stevani, 2018). Menurut Donabedian mutu pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan atau memaksimalkan kesejahteraan pelanggan atau pasien.

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Helni, 2015). Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan

keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan pasien pada saat pelayanan berlangsung.

Study pendahuluan yang telah dilakukan di RSIA Haji dengan cara menyebarkan angket diketahui bahwa terdapat keluhan pasien antara lain tentang lamanya proses penebusan resep, keramahan petugas serta kurang komunikatif dan informatif. Keluhan ini akan berdampak negatif pada kepuasan pasien. Hal ini di buktikan oleh penelitian Rizal (2014) yaitu ketidakpuasan pasien yang sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat. Riset Monika (2015) telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Menurut Kotler (2007) kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2013).

Alat dan Bahan

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada tiap responden memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi responden dan kuesioner dari masing-masing sub variabel yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Sebelum kuesioner ini disebarkan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas.

Tahap Penelitian

Adapun tahap penelitian sebagai berikut :

1. Tahap persiapan
   Tahap persiapan meliputi pembuatan proposal dan mengurus perizinan pengambilan data di Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu.
2. Tahap Pelaksanaan
   Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran kuesioner kepada responden atau pasien untuk diisi.
3. Analisis Data

1. Karakteristik responden
   Karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah sakit, digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran
2. Penilaian Kuesioner
   Jawaban dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan skala *likert* yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan sakal 1 hingga 5 yang tertuang dalam kuesioner melalui pertanyaan sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas.

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

3. Tingkat Kesesuaian
   Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai tingkat kepuasan. Data yang akan di analisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut : (Ridwan, 2004).

1. Menghitung nilai responden masing-masing sub variabel
2. Merekap nilai
3. Menghitung nilai rata-rata
4. Menghitung persentase dengan rumus :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

DP : Skor (persentase)

n : Skor yang diperoleh

N : Skor maksimal item pertanyaan

Cara menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut :

1. Menentukan angka persentase tertinggi
   Skor maksimal x 100%
   $\frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$
2. Menentukan angka persentase terendah
   Skor minimal x 100%
   $\frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$

Kriteria	Persentase
Sangat Puas	> 80% -100%
Puas	>60% - <80%
Cukup Puas	>40% - <60%
Tidak Puas	>20% - <40%
Sangat Tidak Puas	1% - <20%

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi

atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2013).

Dari 95 responden yang jadi sampel penelitian yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu mayoritas dari Batu yaitu sebanyak 61% sedangkan dari Malang 39%. Berdasarkan jenis kelamin yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 71% dan yang berjenis kelamin laki-laki 29%. Berdasarkan usia responden bahwa berusia 21-30 tahun sebanyak 49% , usia 31-40 tahun sebanyak 28%, usia < 21 tahun sebanyak 14%, usia 41-50 tahun sebanyak 9% responden dan usia > 50 tahun 0%. Berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh informasi responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 44%, SMP sebanyak 18%, S1 sebanyak 18%, akademi/diploma sebanyak 14%, dan SD sebanyak 6%.

Berdasarkan pekerjaan bahwa responden bekerja sebagai pegawai/karyawan swasta sebanyak 60%, wiraswasta sebanyak 18%, lainnya seperti ibu rumah tangga atau yang lain sebanyak 13%, guru/dosen sebanyak 6%, buruh/petani sebanyak 3% dan PNS/POLRI/TNI 0%. Berdasarkan penghasialan tiap bulan didapatkan informasi bahwa responden berpenghasilan Rp.1.000.000-Rp.2.000.000 sebanyak 38%, Rp.2.000.000-Rp.3.000.000 sebanyak 31%, Rp.500.000-Rp.1000.000 sebanyak 18%, > Rp.3.000.000 sebanyak 8% dan belum berpenghasilan sebnyak 5%. Berdasaekan jarak rumah responden ke ruamh sakit bahwa > 5 Km sebanyak 56%, 2-5 Km sebanyak 24% dan < 2 Km sebanyak 20%. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *reliability* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 83,65% dengan tingkat kepuasan sangat puas, pada *responsiveness* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 83,79% dengan tingkat kepuasan sangat puas, dimensi *assurance* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 82,32% dengan tingkat kepuasan sangat puas, *empaty* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 83,58% dengan tingkat kepuasan sangat puas dan pada variabel *tangible* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 82,39% dengan tingkat kepuasan puas.

No	Variabel	Persentase	Klasifiasi
1	*Reliability*	83,65%	Sangat Puas
2	*Responsiveness*	83,79%	Sangat Puas
3	*Assurance*	82,32%	Sangat Puas
4	*Empaty*	83,58%	Sangat Puas
5	*Tangible*	82,39%	Sangat Puas
Rata-rata		83,15%	Sangat Puas

Untuk nilai variabel terendah secara keseluruhan yaitu dimensi *assurance* mendapat nilai persentase 83,32%

dengan tingkat kepuasan sangat puas. Namun hasil rata-rata keseluruhannya kepuasan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu memperoleh nilai persentase 83,15% dengan tingkat kepuasan sangat puas.

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	64	70,34%
Puas	29	27,55%
Cukup Puas	2	2,11%
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	95	100%

Hasil penelitian menunjukkan pasien dengan jawaban sangat puas 64 orang, puas 29 orang dan cukup puas berjumlah 2 orang.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian ini meliputi alamat responden, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, penghasilan perbulan dan jarak rumah responden dengan Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu. Karakteristik berdasarkan alamat responden yang paling banyak berkunjung ke Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji berasal dari Kota Batu itu sendiri yaitu sebanyak 61%. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi presepsi dan harapan pasien dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan (Kotler, 2007), dari hasil penelitian yang dilakukan mayoritas yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu berjenis kelamin perempuan yaitu sebebanyak 71%. Menurut Baratta (2006) Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa wanita dianggap lemah, tidak rasional, dan kurang berpengalaman. Sedangkan laki-laki dianggaplebih kuat, rasional dan berpengalaman, sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan.

Pengolahan data pada karakteristik usia responden mayoritas berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 49%. Menurut Baratta (2006) usia tidak dapat menjadi tolak ukur untuk menentukan kepuasan, karena pada kenyataannya seseorang yang lebih muda pun dapat lebih berpengalaman dan lebih puas dibandingkan dengan yang lebih tua.

Dari hasil penelitian pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah pendidikan SMA/sederajat dengan nilai 44% dan diurutan terakhir pendidikan SD sebanyak 6%. Menurut Mubarak (2007) pendidikan berarti bimbingan yang diberikan seseorang kepada orang lain terhadap sesuatu hal agar mereka dapat memahami. Tidak dapat dipungkiri bahwa makin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah pula mereka menerima informasi, dan pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Sebaliknya jika tingkat pendidikannya rendah akan menghambat pengembangan sikap

seseorang terhadap penerimaan informasi dan nilai-nilai yang baru diperkenalkan. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang di dapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan.

Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu buruh/petani dengan nilai 6% dan yang paling banyak yaitu pegawai/karyawan swasta sebesar 60%. Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung (Mubarak,2007). Hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

Ada hubungan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian, daya beli masyarakat sangat dipengaruhi oleh penghasilan. Jika penghasilan yang diperoleh kecil maka kebutuhan pelayanan kesehatan yang didapat lebih sedikit atau dibawah rata-rata. Sebaliknya jika seseorang mendapatkan penghasilan yang besar maka kebutuhan pelayanan kesehatan yang didapatkan akan lebih banyak (Baratta, 2006). Dalam penelitian ini karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang paling banyak berpendapatan Rp.1.000.000-Rp.2.000.000 perbulan dengan persentase sebesar 38%. Meskipun pendapatan masih di bawah UMR (Upah Minimun Reginonal) Kota Batu tetapi pasien ingin memperoleh pelayanan kesehatan yang baik.

Jarak tempuh merupakan perjalanan yang ditempuh untuk menempuh suatu tujuan, jarak tempuh seseorang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit (Baratta, 2006). Dari hasil penelitian responden terhadap jarak tempuh rumah responden dengan rumah sakit yang paling banyak berjarak tempuh > 5 Km dengan nilai 56%. Husin (2004) menyatakan seseorang yang bertempat tinggal jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan yang dekat. Namun apabila pasien mengetahui kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit baik maka pasien akan rela menempuh jarak untuk datang ke rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian pada dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan responden menganggap sudah merasa sangat puas dengan persentase 83,65%. dimensi ini di ukur dari indikator: menjelaskan tetang cara penggunaan obat, penyimpanan obat yang benar, dosis obat yang harus diminum. Responden menyatakan petugas Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu menyampaikannya tidak berbelit-belit . Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Lestari dkk (2002) *reliability* merupakan faktor yang

dianggap paling berpengaruh diantara faktor yang lainnya.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa daya tanggap Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu sudah sangat puas dengan persentase 83,79%. Dimensi ini di ukur dari indikator: tanggap dalam memberikan pelayanan, pelayanan resep dilakukan dengan cepat, petugas farmasi bersedia memberikan informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Lestari dkk (2002) *responsiveness* sangat penting dari faktor ini baik untuk pasien memandang bahwa sikap dan perilaku petugas farmasi mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka.

Assurance (kepastian) menunjukkan bahwa kepastian yang diberikan Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu sudah sangat puas dengan persentase 82,32%. Dimensi ini di ukur dari indikator: informasi obat akurat serta bisa dipertanggung jawabkan, privasi pasien selalu dijaga dan obat yang terdapat dalam resep tersedia. Menurut Lestari dkk (2002) dimensi *assurance* dianggap sangat penting dalam menentukan kepuasan.

Persentase untuk dimensi *empaty* (empati) sebesar 83,58% dengan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa rasa empati yang diberikan sudah sangat baik. Dimensi ini diukur dari indikator: memberikan layanan yang baik, tidak membiarkan konsumen menunggu terlalu lama, komunikasi yang baik. Hasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2002) pasien sebagian menyatakan bahwa dimensi *empaty* addalah penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Tangible (berwujud) menunjukan persentase sebesar 83,39%, hal ini menunjukkan bahwa wujud dari Instalasi Farmasi sudah sangat puas. Dimensi ini di ukur dengan indikator: petugas farmasi berpenampilanrapu dan menarik, tempat duduk instalasi farmasi mencukupi serta nyaman dan tertata rapi dan letak instalasi farmasi mudah dijangkau. Menurut Lestari dkk (2002) bahwa kondisi ruang Instalasi Farmasi yang nyaman dan rapi serta penampilan petugas sangat penting dalam menuntukan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai pada setiap dimensinya diperoleh nilai perentase tertinggi adalah *responsivnes* (daya tanggap). Hal ini membuktikan bahwa petugas sigap dalam melayani pasien, tangkas dalam menangani transaksi dan penangannya terhadap keluhan pasien. Setyawati (2018) menyatakan apabila petugas farmasi telah memberikan informasi obat yang cukup maka pasien yang menerima pemberian informasi akan merasa sangat puas. Untuk nilai dimensi terendah yaitu *assurance* (kepastian) yang bernilai 82,32% dengan tingkat kepuasan sangat puas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan kemauan

petugas farmasi atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sopan dalam memberikan pelayanan, terampil dan memberikan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen dari jasa yang ditawarkan. Dengan pelayanan yang tepat serta terpercaya dapat meningkatkan kepuasan konsumen (Megawati, 2016).

Hasil rata-rata keseluruhannya tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu memperoleh nilai persentase 83,32% dengan tingkat kepuasan sangat puas. Akan tetapi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu khususnya di Instalasi Farmasi harus tetap berusaha melakukan pelayanan yang baik dalam memberikan informasi obat kepada setiap pasien sehingga pasien menilai pelayanan yang diterimanya sudah sangat puas. dan di lihat dari persentase responden, ada 2 responden yang menyatakan cukup puas dan 29 yang menyatakan puas yaitu dipernyataan tentang ketersediaan obat di Instalasi yang kurang hal ini dikarenakan harapan pasien ingin semua pelayanan di Instalasi Farmasi harus tersedia, hal ini dibuktikan menurut Prabowo dkk (2016) pasien mempunyai keluhan dan keinginan serta sebagai pihak yang membayar mengharapkan pelayanan yang maksimal. Kedua membiarkan pasien menunggu terlalu lama merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien karena Instalasi Farmasi adalah pelayanan terakhir di Rumah Sakit tentunya pasien ingin cepat selesai dan segera pulang. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman (Utami, 2015). Dan terakhir adalah tempat duduk untuk menunggu obat kurang nyaman karena di Instalasi Farmasi RSIA Haji Kota Batu tempat duduk untuk menunggu obat jadi satu dengan tempat duduk untuk menunggu pendaftaran dan kasir jadi pasien merasa bingung dan tidak nyaman. Menurut Nofita (2013) penataan tempat duduk yang kurang baik membuat pasien sering bingung. Hal ini tentunya akan berdampak pada kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu sangat puas dengan diperoleh persentase sebesar 83,15%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

Arikunto, Suharsimi.2013.*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dewi, Wawandan.2010.*Teori dan pengukuran dan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Jambi: Universitas Jambi.

Husin, L.2004.*Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004*. Depok: Universitas Indonesia.

Kotler, dan Keller.2007.*Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke Dua Belas*. Jakarta: PT Indeks.

Lestari, WP, Sunarto, Kuntari T.2002.*Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.

Monika, K., Chreisye, K. F., Mandagi, Paul, A. T. Dan Kawatu. 2015. *Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Volume 4, No. 4

Mubarak, I., Nurul C., Khoirul, R., dan Supriadoi.2007.*Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mustofa, Achmad. 2017. *Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu.*Batu: Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji.

Noprilyana, A. E. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ridwan.2004.*Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula.* Bandung: Alfabeta

Rizal, M.,2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli – September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG

Stevani, H., Ayu N, P., Syarifuddin S. 2016. *Tingat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Makasar: Prodi DIII Farmasi.

Stevani, H., Ayu N, P., Syarifuddin S. 2016. *Tingat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Makasar: Prodi DIII Farmasi.