

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD PARE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

PATIENTS SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICE IN PARE REGIONAL PUBLIC HOSPITAL WITH SERVQUAL METODE

Puput Noviana

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 02 November 2017
Disetujui 15 Desember 2017
Dipublikasikan 16 Desember 2017

Kata Kunci:

Kepuasan, kualitas pelayanan, *Servqual*

Keywords:

Satisfaction, service quality, Servqual

Abstrak

Latar belakang: Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum non BPJS terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pare. **Metode:** Analisa dilakukan dengan metode *Servqual* menggunakan kuisioner dengan uji validitas dengan teknik korelasi *product moment* dan uji reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. **Hasil :** Responden kelompok BPJS sebanyak 389 pasien dan umum sebanyak 375 pasien. Kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien peserta BPJS diperoleh nilai kualitas sebesar -0,4513 dan pasien umum -0,2230. **Kesimpulan dan saran:** Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9004 dan pasien umum sebesar 0,9499 dengan interpretasi tinggi.

Abstract

Background : Health is a human basic need to be able to have a decent life and be productive, so it requires implementation of health care that can controlled the cost and quality of services . **Objectives :** To analyze patients satisfaction level (BPJS and general patients) of quality on Pharmaceutical Instalation service in Pare Regional Public Hospital. **Methods :** Data were collected by questionnaires based on *Servqual* model. Questionnaires can be used as a measuring tool of research with the validity of test results with *product moment correlation technique* and *reliability tests with Cronbach's Alpha* which states that the questionnaires are valid and reliable. **Results:** Respondents BPJS patients groups as much as 389 patient and 375 patient of general patients. The quality of pharmaceutical services of BPJS patient is (-0.4513) and the quality values of general patient is (-0.2230) obtained with the negative interpretation. **Conclusions and suggestions:** The satisfaction level of pharmacy services quality of the BPJS patient had obtained satisfaction score 0.9004 and general patient had obtained satisfaction score 0.9499 with high interpretation

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008). Pemerintah pusat maupun daerah saat ini sedang meningkatkan upaya penjaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya peningkatan sistem jaminan kesehatan berupa perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, tarif standar yang terjangkau, dan mudahnya akses kesehatan. Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Pratiwi *et al*, 2013).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat bagi pasien peserta BPJS dan pasien umum. Salah satu fasilitas rumah sakit yang tidak bisa dipisahkan adalah instalasi farmasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Kementerian Kesehatan, 2014). Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Raheem *et al*, 2014).

Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik) (Trisnawati *et al*, 2015). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survei kuisioner dengan indikator 5 dimensi *Servqual*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian survei yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Penelitian survei dengan pendekatan seksional silang (*cross sectioned*), yaitu suatu penelitian dimana pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan sekaligus pada saat yang sama (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare pada bulan April sampai bulan Juni 2016. Populasi yang akan digunakan sebagai penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS dan pasien umum yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pare.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien umum dan pasien peserta BPJS yang sedang menjalani rawat jalan yang menebus resep dokter di instalasi farmasi rawat jalan bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2016. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling* (Notoatmodjo, 2012).

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Solvin* (Siregar, 2015). Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden sebanyak 764 lembar, dimana masing-masing terdapat kelompok responden BPJS sebanyak 389 pasien dan responden umum non BPJS sebanyak 375 pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare.

Kepuasan konsumen yang akan diukur dan ditanyakan kepada responden adalah penilaian mereka secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang selama ini mereka rasakan. Fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diukur berdasarkan penilaian kenyataan dan harapan dengan skala *Likert* (Siregar, 2015).

Tabel 1. Pemberian Skor Penilaian Kuesioner

Skala <i>Likert</i>		Skor
Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	
Sangat Setuju	Sangat Berharap	5
Setuju	Berharap	4
Ragu-ragu	Berharap	3
Tidak Setuju	Ragu-ragu	2
Sangat Tidak Setuju	Tidak Berharap	1
	Sangat Tidak Berharap	

Uji instrumen penelitian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan statistik parametrik dengan bantuan program SPSS For Windows Release 17. Uji validitas kuesioner menggunakan korelasi *Product Moment*, dan uji reliabilitas kuesioner menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variabel – variabel penelitian yang digunakan.

Metode analisis deskriptif pada penelitian dengan kuesioner digunakan untuk membuat penilaian terhadap suatu kondisi data yang diambil secara langsung (Notoatmodjo, 2012).

a. Analisis Sosiodemografi dan Karakteristik Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara umum keadaan sosial dan karakteristik responden yaitu pasien peserta BPJS dan pasien umum non BPJS yang datang menebus resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pare.

Metode yang digunakan adalah distribusi frekuensi, yang bertujuan untuk mengetahui besarnya jumlah dan presentase responden dalam kategori yang ditentukan.

b. Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara nilai harapan pasien dengan nilai kenyataan yang diterima pasien terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah penghitungan rata-rata dari nilai harapan dan nilai kenyataan yang berasal dari penilaian kuesioner. Nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara nilai kenyataan dan nilai harapan (Mas'ud, 2009).

Perhitungan tingkat kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut

$$\text{Kualitas pelayanan} = \text{nilai kenyataan} - \text{nilai harapan}$$

$K - H = 0$: berarti kenyataan sama dengan harapan pelanggan atau memuaskan pelanggan.

$K - H > 0$: berarti kenyataan lebih dari harapan

$K - H < 0$: berarti kenyataan lebih rendah dari harapan pelanggan

c. Analisis Tingkat Kepuasan

Servqual dikembangkan atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu nilai kenyataan atas layanan nyata yang pasien terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Tiyas dan Achmad, 2011). Analisis ini dilakukan berdasarkan nilai korelasi tingkat kepuasan pasien dengan cara membandingkan rata – rata nilai kenyataan dan rata – rata nilai harapan (Mas’ud, 2009).

$$\text{Kepuasan} = \text{Nilai kenyataan} / \text{Nilai harapan}$$

Tabel 2. Rentang skala Penilaian Kuesioner

Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
0,81 – 1,00	Tinggi	Sangat Puas
0,61 – 0,80	Cukup	Cukup Puas
0,41 – 0,60	Agak Rendah	Puas
0,21 – 0,40	Rendah	Kurang Puas
0,00 – 0,20	Sangat Rendah	Sangat Kurang Puas

HASIL PENELITIAN

Penelitian melibatkan 764 responden dengan prosentase pasien BPJS 50,92% dan pasien umum 49,08%. Responden berasal dari latar belakang sosial dan demografi yang berbeda baik dari segi usia, pekerjaan serta pendidikan. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Data Sociodemografi Responden

Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	Persentase (n=764)	
	BPJS 50,92%	Umum 49,08%
	Total = 100%	
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	52,96%	53,87%
Perempuan	47,04%	46,13%
Usia		
<18 tahun	14,91%	19,20%
18 – 35 tahun	28,28%	27,47%
36 – 55 tahun	23,65%	31,20%
>56 tahun	33,16%	22,13%
Pendidikan		
SD	14,91%	14,13%
SMP	9,77%	13,33%

SMA	50,64%	41,07%
Diploma	13,37%	12,80%
Sarjana	11,31%	18,67%
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	6,94%	6,67%
PNS	12,60%	12,80%
Wiraswasta / Swasta	55,78%	52,00%
Pensiun / Lain - lain	24,68%	28,53%

a. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan terhadap 20 responden. Pengujian validitas dan reliabilitas ini perlu dilakukan untuk mengetahui instrumen penelitian yang digunakan benar valid dan reliabel. Sebagai alat bantu dalam penelitian ini adalah kuesioner yang ditujukan kepada pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pare.

Hasil uji validitas menunjukkan kuesioner mempunyai nilai korelasi *product moment* lebih besar dari *r*-tabel 0,468 dan nilai *sig.* kurang dari atau sama dengan 0,05. Pada hasil uji reliabilitas menunjukkan kuesioner mempunyai nilai *Alpha Cronbach* (71) $> 0,60$ (Siregar, 2015). Hasil uji reliabilitas terhadap pernyataan harapan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0.910, sedangkan kenyataan kepuasan pelanggan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0.902.

b. Nilai Kenyataan dan Harapan Responden

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan berasal dari perbedaan nilai antara kenyataan dan harapan responden terhadap kuesioner (Yousapronpaiboon *et al*, 2014). Nilai kenyataan yang diberikan responden terhadap semua *dimensi Servqual* antara ragu-ragu sampai dengan sangat setuju.

Nilai harapan yang diberikan responden terhadap semua *dimensi Servqual* antara berharap sampai dengan sangat berharap. Untuk pasien BPJS nilai kenyataan tertinggi dimiliki oleh *dimensi Servqual* Jaminan (*mean* = 4,5823), disusul dimensi Empati (*mean* = 4,5527), Kehandalan (*mean* = 4,5188), Daya Tanggap (*mean* = 4,5096), dan Fasilitas Fisik (*mean* = 4,5090). Untuk pasien umum nilai kenyataan tertinggi juga terjadi pada dimensi Jaminan (*mean* = 4,4860), disusul dimensi Empati (*mean* = 4,4747), Fasilitas Fisik (*mean* = 4,4448), Kehandalan (*mean* = 4,4331), dan Daya Tanggap (*mean* = 4,4331).

c. Hasil Kualitas Pelayanan

Hasil kualitas pelayanan tiap dimensi pada masing-masing responden adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Fisik :
responden BPJS (-0,4936),
responden umum (-0,2549)
2. Kehandalan :
responden BPJS (-0,4448),
responden umum (-0,1963)
3. Daya Tanggap :

responden BPJS (-0,4356),
responden umum (-0,1905)

4. Jaminan :

responden BPJS (-0,4499),
responden umum (-0,2173)

5. Empati :

responden BPJS (-0,3997),
responden umum (-0,2347)

d. Hasil Tingkat Kepuasan

Hasil tingkat kepuasan tiap dimensi pada masing-masing responden adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Fisik :

responden BPJS (0,8905),
responden umum (0,9427)

2. Kehandalan :

responden BPJS (0,9016),
responden umum (0,9557)

3. Daya Tanggap :

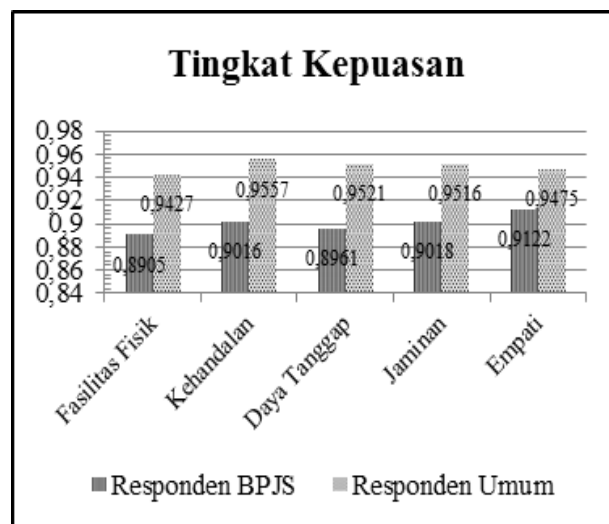
responden BPJS (0,9034),
responden umum (0,9570)

4. Jaminan :

responden BPJS (0,9018),
responden umum (0,9516)

5. Empati :

responden BPJS (0,9122),
responden umum (0,9475)



Keterangan : Tingkat Kepuasan, 0,80 s/d 1,00 = “Sangat Puas”

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Responden menggunakan Dimensi *Servqual*

e. Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4 terlihat bahwa responden BPJS menunjukkan penilaian kualitas pelayanan lebih kecil ($mean = -0,4513$) dengan tingkat kepuasan juga lebih kecil ($mean = 0,9004$), dibandingkan responden umum yang menunjukkan penilaian kualitas pelayanan lebih besar ($mean = -0,2230$) dengan tingkat kepuasan juga lebih besar ($mean = 0,9499$).

f. Perbandingan Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan

Perbandingan dilakukan dengan uji komparatif *t-Test independent sample*. Hasil uji berupa nilai $sig.(2-tailed)$ dimana jika nilai $sig.(2-tailed) > 0,05$ maka tidak ada perbedaan signifikan tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan jika nilai $sig.(2-tailed) < 0,05$ maka terdapat perbedaan signifikan 5 % tingkat kepuasan kualitas pelayanan (Santosa, 2014).

1. Perbandingan Kualitas Pelayanan antar Responden

Hasil analisis terhadap penilaian kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum pada taraf signifikan 5% dengan nilai $sig.2-tailed = 0,000$ ($sig.2-tailed \leq 0,05$).

2. Perbandingan Tingkat Kepuasan antar Responden

Hasil analisis terhadap penilaian tingkat kepuasan yang diteliti menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum pada taraf signifikan 5% dengan nilai $sig.2-tailed = 0,000$ ($sig.2-tailed \leq 0,05$).

Tabel 4. Nilai Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan antara Kenyataan dan Harapan Responden menggunakan Dimensi Servqual

Dimensi Servqual	BPJS				Umum			
	Mean Kenyataan	Mean Harapan	Kualitas	Kepuasan	Mean Kenyataan	Mean Harapan	Kualitas	Kepuasan
Fasilitas Fisik	4,0154	4,5090	-0,4936	0,8905	4,1899	4,4448	-0,2549	0,9427
Kehandalan	4,0740	4,5188	-0,4448	0,9016	4,2368	4,4331	-0,1963	0,9557
Daya Tanggap	4,0740	4,5096	-0,4685	0,8961	4,2368	4,4273	-0,2120	0,9521
Jaminan	4,1324	4,5823	-0,4499	0,9018	4,2687	4,4860	-0,2173	0,9516
Empati	4,1530	4,5527	-0,3997	0,9122	4,2400	4,4747	-0,2347	0,9475
Rata – rata	4,0898	4,5345	-0,4513	0,9004	4,2344	4,4532	-0,2230	0,9499

PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 764 responden dengan prosentase pasien BPJS 50,92% dan pasien umum 49,08%. Responden berasal dari latar belakang sosial dan demografi yang berbeda baik dari segi usia, pekerjaan serta pendidikan. Usia didominasi oleh usia 33-55 tahun dengan tingkat pendidikan mayoritas SMA dan pekerjaan wiraswasta dan swasta.

Hasil uji validitas menunjukkan kuesioner mempunyai nilai korelasi *product moment* lebih besar dari r-tabel 0,468 dan nilai *sig.* kurang dari atau sama dengan 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan kuesioner mempunyai nilai *Alpha Cronbach* (r_{11}) > 0,60 (Siregar, 2015). Hasil uji reliabilitas terhadap pernyataan harapan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0.910, sedangkan kenyataan kepuasan pelanggan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* 0.902. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah sangat reliabel (Wathoni *et al.* 2014).

Berdasarkan hasil analisa kenyataan dibandingkan harapan, pada pasien BPJS nilai kenyataan tertinggi dimiliki oleh *dimensi Servqual* Empati (*mean* = 4,1530), disusul dimensi Jaminan (*mean* = 4,1530), kehandalan (*mean* = 4,0740), daya Tanggap (*mean* = 4,0411), dan fasilitas Fisik (*mean* = 4,0154). Untuk pasien umum nilai kenyataan tertinggi terjadi pada dimensi Jaminan (*mean* = 4,2687), disusul dimensi Empati (*mean* = 4,2400), Kehandalan (*mean* = 4,2368), Daya Tanggap (*mean* = 4,2153), dan Fasilitas Fisik (*mean* = 4,1899).

Nilai harapan yang diberikan responden terhadap semua *dimensi Servqual* antara berharap sampai dengan sangat berharap. Untuk pasien BPJS nilai kenyataan tertinggi dimiliki oleh *dimensi Servqual* Jaminan (*mean* = 4,5823), disusul dimensi Empati (*mean* = 4,5527), Kehandalan (*mean* = 4,5188), Daya Tanggap (*mean* = 4,5096), dan Fasilitas Fisik (*mean* = 4,5090). Untuk pasien umum nilai kenyataan tertinggi juga terjadi pada dimensi Jaminan (*mean* = 4,4860), disusul dimensi Empati (*mean* = 4,4747), Fasilitas Fisik (*mean* = 4,4448), Kehandalan (*mean* = 4,4331), dan Daya Tanggap (*mean* = 4,4331).

Secara keseluruhan rata-rata kualitas pelayanan semua responden yang diteliti bernilai - 0,3172 dengan korelasi tingkat kepuasan 0,9299. Dari hasil analisis pada gambar 1 terlihat bahwa terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan di masing-masing dimensi *Servqual* dengan hasil negatif. Responden BPJS menunjukkan rata-rata penilaian kualitas pelayanan sebesar -0,4513 dimana nilai tersebut lebih besar dibandingkan responden umum yang menunjukkan rata-rata penilaian kualitas pelayanan sebesar -0,2230. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien lebih besar daripada kenyataan kualitas pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa responden BPJS menunjukkan penilaian kualitas pelayanan lebih kecil (*mean* = -0,4513) dengan tingkat kepuasan juga lebih kecil (*mean* = 0,9004), dibandingkan responden umum yang menunjukkan penilaian kualitas pelayanan lebih besar (*mean* = -0,2230) dengan tingkat kepuasan juga lebih besar (*mean* = 0,9499). Dimana nilai rata-rata responden umum lebih mendekati angka nol yang dapat diinterpretasikan nilai harapan sama dengan nilai kenyataan yang diterima oleh responden. Hal ini menunjukkan dimensi fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai mempunyai kualitas pelayanan lebih baik oleh responden umum.

Hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 1 terlihat bahwa terdapat perbedaan penilaian tingkat kepuasan di masing-masing dimensi *Servqual* dengan hasil korelasi sangat puas. Responden BPJS menunjukkan rata-rata penilaian tingkat kepuasan sebesar 0,9004 dimana nilai tersebut lebih kecil dibandingkan responden umum yang menunjukkan rata-rata penilaian tingkat kepuasan sebesar 0,9499. Nilai tersebut menyatakan interpretasi tinggi yang berarti pasien merasa sangat puas baik pada pasien umum maupun BPJS.

Berdasarkan uji statistik t-test *independent sample* Hasil analisis terhadap penilaian kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum begitupun pada hasil analisis terhadap penilaian tingkat kepuasan yang diteliti menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap pasien peserta BPJS diperoleh nilai kualitas sebesar -0,4513 dengan interpretasi negatif dan pasien umum diperoleh nilai kualitas sebesar -0,2230 dengan interpretasi negatif yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare belum sesuai dengan harapan pasien.
2. Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9004 dengan interpretasi tinggi dan pasien umum diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9499 dengan interpretasi tinggi yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare

SARAN

Dilakukan penelitian selanjutnya tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terkait kualitas sumber daya manusia dan hubungan antara apoteker dengan pasien agar terjadi komunikasi yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien.

REFERENSI

- Departemen Kesehatan RI, Sekretariat Jenderal. 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS)*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta menggunakan Model Servqual (Studi Kasus pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*. Vol.6, No.2 : 56-74
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- 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

- Raheem,A.R, Rizwan, A., Ahmad, N., Nasir, F., and Khoso, I. 2014. Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences*. Vol.3, No.7 : 34-38
- Santosa, Singgih. 2014. *Panduan Lengkap SPSS versi 20 Edisi Revisi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tiyas dan Achmad. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.1, No. 2 : 119-125
- Trisnawati *et al.* 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.5, No.2 : 33-39
- Wathoni, Nasrul, and Rahayu, Susi. 2014. A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia. *J App Pharm Sci*. Vol.4, No.1 : 84-90
- Yousapronpaiboon *et al.* 2014. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *International Journal of Innovation, Management and Technology*. Vol.5, No.4 : 261-2