

**WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU  
BANGKALAN**

R. Adhistry Rama A<sup>1</sup>, Sarah Zielda Najib<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Akademi Farmasi Yannas Husada Bangkalan  
Email: [ramaardiansyah98@gmail.com](mailto:ramaardiansyah98@gmail.com),  
[czellda@gmail.com](mailto:czellda@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui berapa lama waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu yang diperoleh dari hasil kuesioner responden. Hasil penelitian menunjukkan semua dimensi terdapat persentase sebesar 80,34% yaitu dimensi daya tanggap memiliki tingkat kepuasan paling tinggi sebesar 81,03%, dimensi kepastian memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,93%, dimensi berwujud memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,26%, dan dimensi empati memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 79,25%.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Dimensi, Waktu Tunggu Pasien

**ABSTRACT**

*Pharmaceutical services are services that are carried out directly and responsibly to patients, related to pharmaceutical preparations to achieve definite therapeutic results in improving the quality of life of patients. The existence of patient demands for the quality of pharmaceutical services requires the expansion of services from the old product-oriented paradigm (drug oriented) to a new patient-oriented paradigm (patient oriented) with a pharmaceutical care philosophy. This study aims to determine how long the waiting time of outpatients for pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Syarifah Ambami Hospital Rato Ebu Bangkalan. This research is a descriptive study and the data used in this study are primary data, namely those obtained from the results of the respondent's questionnaire. The results show that all dimensions have a percentage of 80.34%, namely the responsiveness dimension has the highest satisfaction level of 81.03%, the certainty dimension has a satisfaction level of 80.93%, the tangible dimension has a satisfaction level of 80, 26%, and the empathy dimension has a satisfaction level of 79.25%.*

*Keywords: Pharmaceutical Services, Satisfaction, Dimensions, Patient Waiting Time*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit berorientasi kepada pelayanan kesehatan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2014). Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care (Kemenkes, 2016). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan dalam hal responsiveness (cepat tanggap), realibility (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), emphaty (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2011). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) (Novaryatin, 2018). Pada penelitian ini

dapat dianalisa bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mempengaruhi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012). RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan pada tahun 2020 terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap ,dan rawat darurat. Pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (54%) dinilai sangat baik. Daya tanggap di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (56%) dinilai sangat baik. Jaminan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (71%) dinilai sangat baik. Empati di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (74%) dinilai sangat baik. Dimensi berwujud di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (77%) dinilai sangat baik. Kepuasan pasien di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (82%) mempunyai kepuasan yang tergolong tinggi, hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Syamrabu Bangkalan sudah sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini dilakukan karena ingin melihat pelayanan kefarmasian terhadap pasien rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dan yang diharapkan dapat memberikan mutu pelayanan kefarmasian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan pada bulan Oktober sampai November 2021. Responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan yang mampu berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik, minimal remaja berusia 15 tahun. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode teknik sampling merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data. Sampling yang diambil adalah responden yang memiliki informasi yang cukup untuk diteliti. Data penelitian di dapat dari membagikan kuesioner kepada pasien. Dikarenakan banyaknya populasi, agar penelitian ini valid diambil beberapa sampel untuk di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Pengambilan jumlah besar sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus slovin dengan nilai Signifikansi 10% (0,1) yaitu : Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

Ne<sup>2</sup> = Nilai kritis (tingkat kesalahan) yang di pilih 10% atau sig = 0,1

Penelitian ini menggunakan signifikansi 10% (0,01) bukan 5% (0,05) karena dalam penelitian ini untuk menghasilkan adanya variabel yang signifikan jika menggunakan sig-5% tidak menemukan variabel yang signifikan

karena p value > 0.05 karena lebih besar maka hasilnya tidak signifikan oleh karena itu menggunakan tingkat signifikan 10%. Jumlah populasi di RSUD Syamrabu Bangkalan perbulan adalah 300, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{300}{1+300(0,1)^2} = \frac{300}{3,01} = 99,7 \text{ sampel}$$

responden ~ 100 responden

Jadi besaran sampel yang dibagikan kepada responden adalah sebanyak 100 responden.

## ANALISA DATA

Analisis data hasil penelitian dua cara yaitu:

(1) Analisis deskriptif digunakan pada karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan presentase jumlah hasilnya diwujudkan dalam bentuk persen dan table. (2) Analisis statistik yang digunakan adalah uji non parametrik yaitu korelasi uji kendall's tau dan spearman rank. Korelasi kendall's tau digunakan untuk mencari hipotesis antara dua variabel atau lebih. Nilai signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Sedangkan korelasi rank spearman adalah alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal (ranking). Metode statistik ini merupakan yang pertama kali dikembangkan berdasarkan rank dan diperkirakan yang paling banyak dikenal dengan baik hingga kini. Jadi metode korelasi rank spearman adalah metode yang bekerja untuk skala data ordinal atau ranking dan bebas distribusi. Nilai korelasi rank spearman berada diantara -1 s/d 1. Bila nilai = 0, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungannya antara variabel independen dan dependen. Nilai = +1 berarti terdapat hubungan yang positif antara variabel

independen dan dependen. Nilai = -1 berarti terdapat hubungan yang negatif antara variabel independen dan dependen, dapat diartikan sebagai berikut:

### Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai	Makna
0,00-0,19	Sangat Lemah
0,20-0,39	Lemah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2012)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan agar diperoleh item-item pertanyaan yang valid dan konsisten. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden. Uji validitas dilakukan pada masing-masing dimensi dengan metode product moment pearson correlation. Analisis tersebut dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian menggunakan uji signifikansi dengan taraf signifikan 0,05 yang memiliki nilai r tabel sebesar 0,361 untuk sampel 30 orang. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tidak valid. Hasil uji validitas pada kelima dimensi dapat dilihat pada tabel.

### 1. Dimensi berwujud (Tangible).

Hasil uji validitas pada dimensi berwujud bisa dilihat pada tabel:

No.	Koef.Korelasi	R	Keterangan
			Tabel
1	0,544		valid
2	0,682		valid
3	0,558		valid
4	0,727	0,361	valid
5	0,515		valid
6	0,767		valid
7	0,768		valid
8	0,609		Valid

Sumber: data primer dengan uji statistik

### 2. Dimensi Kepastian (Assurance)

Hasil uji validitas pada dimensi berwujud bisa dilihat pada table:

No.	Koef.Korelasi	r	Keterangan
			Tabel
1	0,887		valid
2	0,816		valid
3	0,791		valid
4	0,869	0,361	valid
5	0,836		valid
6	0,818		Valid
7	0,840		valid
8	0,874		valid

Sumber: data primer dengan uji statistik

0,818	Valid
0,840	valid
0,874	valid

Sumber: data primer dengan uji statistik

### 3. Dimensi Empati (Emphaty)

Hasil uji validitas pada dimensi empaty bisa dilihat pada tabel:

No	Koef.Korelasi	r	Keterangan
		Tabel	
1	0,391		Valid
2	0,384		Valid
3	0,571		Valid
4	0,424	0,361	Valid
5	0,756		Valid
6	0,388		Valid
7	0,547		Valid
8	0,417		Valid

Sumber: data primer dengan uji statistic

### 4. Dimensi Keandalan (Reliability)

Hasil uji validitas pada dimensi empaty bisa dilihat pada tabel:

No.	Koef.Korelasi	r	Keterangan
		Tabel	
1	0,838		Valid
2	0,874		Valid
3	0,855		Valid
4	0,878	0,361	Valid
5	0,763		Valid
6	0,821		Valid
7	0,752		Valid
8	0,788		Valid

sumber: data primer dengan uji statistik

### 5. Dimensi Daya Tanggapan (Responsiveness)

Hasil uji validitas pada dimensi empaty bisa dilihat pada tabel:

No.	Koef.Korelasi	r	Keterangan
		Tabel	
1	0,826		Valid
2	0,800		Valid
3	0,887		Valid
4	0,858	0,361	Valid
5	0,798		Valid
6	0,849		Valid
7	0,820		Valid
8	0,884		Valid

Sumber: data primer dengan uji statistik

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas pada delapan item pertanyaan pada masing-masing dimensi berwujud, kepastian, empati, keandalan dan daya tanggap. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa seluruh item pertanyaan dalam dimensi yang diuji validitasnya dinyatakan valid karena r hitung > r tabel (r tabel 0,361) dan dapat digunakan untuk pengambilan data. Uji reliabilitas dilakukan agar diperoleh instrumen yang reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Instrumen yang reliabel bila digunakan beberapa kali untuk mengukur hal yang sama akan menghasilkan data yang sama. Hasil reliabilitas dapat dilihat, pada tabel berikut :

### Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Lima Dimensi Service Quality

#### Hasil Uji Reliabilitas Terhadap LimaDimensi Service Quality

Dimensi Servqual	Cronbach h's Alpha	Batas an	Keterangan
Tangible	0,772		Reliable
Assurance	0,921		Reliable
Empaty	0,918	0,7	Reliable
Reliability	0,928		Reliable
Responsiveness	0,939		Reliable

Sumber: Data Primer dengan Uji Statistik

Pada tabel tersebut menunjukkan hasil uji reliabilitas pada semua dimensi kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha (menggunakan program uji statistik) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing dimensi baik kinerja berada pada nilai > 0,7 yang artinya semua dimensi reliabel (Sugiyono, 2015).

Dimensi Berwujud Menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan persentase 80,26%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61%-80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi tangible di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai RS memiliki papan petunjuk yang jelas dengan jawaban responden sebanyak 86 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang RS memiliki papan petunjuk yang jelas dengan jawaban sebanyak 88 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi sebanyak 35 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 23 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan untuk pelayanan informasi obat dengan jumlah responden sebanyak 7 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan tujuh dengan jumlah masing-masing responden sebanyak 1 orang. Hasil pada penelitian disalah satu rumah sakit di Bangkok Thailand, penampilan fisik (tangible) dari apotek rumah sakit umum, hal ini mungkin fasilitas yang sudah usang dan bahkan

lingkungan dan suasana yang tidak cocok atau menarik. Aspek lainnya juga berdampak citra rumah sakit adalah apoteker dan penyedia layanan lainnya. Perilaku sopan dan seragam yang layak dianggap sebagai metode perbikan. Kita bisa menyimpulkan bahwa penampilan fisik yang baik juga meningkatkan citra baik rumah sakit (Diny, 2019). Dimensi Kepastian Menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 80,93%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61%-80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi assurance di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai pertanyaan nomor lima, enam dan delapan dengan jawaban responden sebanyak 79 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya dengan jawaban sebanyak 36 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya dengan jawaban sebanyak 20 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima, dan tujuh dengan jumlah masing-masing responden 1 orang. Hasil pada penelitian lain disalah satu rumah sakit di Bangkok Thailand, menyatakan bahwa pada dimensi kepastian (assurance) menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan farmasi rumah sakit, dimana apoteker adalah penyedia, apoteker harus memiliki kemampuan yang handal dan kompeten dalam menyakinkan klien melalui keterampilan, pengetahuan, dan

kemampuan akademis. Apoteker harus bisa menggunakan istilah umum untuk menjelaskan petunjuk dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menghindari lingkungan teknis yang membingungkan pelanggan. Apoteker atau penyedia layanan harus siap untuk mendengarkan pelanggan dan membantu mereka untuk memahami masalah dan menyelesaikannya dengan pengobatan yang tepat (Diny,2019). Dimensi Daya Tanggap Menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan persentase 81,03%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61% - 80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi responsiveness di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu. Pada kategori puas skor tertinggi pada pertanyaan nomor satu dan enam sebanyak 28 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien dengan jawaban responden sebanyak 28 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi dengan jawaban sebanyak 19 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dengan jawaban sebanyak 5 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dengan jawaban sebanyak 2 orang. Hal ini menunjukkan petugas memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi.

Dimensi Keandalan Menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 80%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61%

80% yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi reliability di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu. Pada kategori puas responden menjawab pada pertanyaan nomor enam dan delapan dengan jawaban responden sebanyak 83 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat sebanyak 38 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat sebanyak 22 orang. Hal tersebut menunjukkan secara keseluruhan kinerja petugas farmasi dinilai sangat puas dan diterima pasien. Instalasi farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang kurang, di harapkan dengan terpenuhinya standar fasilitas yang memadai pada instalasi farmasi rawat jalan maka akan meningkatkan kenyamanan pasien. Dimensi Empati Menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 79,25%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61%-80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi empathy di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai pertanyaan nomor tiga dan delapan sebanyak 81 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan dengan jawaban sebanyak 27 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada

pertanyaan komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik sebanyak 24 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor empat dan tujuh dengan jumlah masing-masing 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden tidak ada jawaban. Pada dimensi empati dengan tidak membanding-bandingkan antar pasien. Selain itu, pasien menilai puas dengan petugas mau menerima keluhan akan pelayanan yang diterima agar pelayanan diinstalasi farmasi ditingkatkan kembali (Nasrul, 2014).

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan pada semua dimensi dengan persentase sebesar 80,34%, pada dimensi daya tanggap memiliki tingkat kepuasan paling tinggi sebesar 81,03%, dimensi kepastian memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,93%, dimensi berwujud memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,26%, dan dimensi empati memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 79,25%.

## DAFTAR PUSTAKA

Diny, 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang". Skripsi. Yogyakarta:UIN Yogyakarta  
Diny. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang". Skripsi, Yogyakarta

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang

Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Jakarta

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Profil Kesehatan Indonesia 2015, Jakarta

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Jakarta Muninjaya, Gde AA. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta

Nasrul, 2014. Dasar-Dasar Keperawatan Masyarakat Edisi 3. EGC, Jakarta

Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Journal Of Pharmacy*. 1(1): 22-26.

Sugiyono 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung

Wijaya H. 2012. Analisis Pelaksanaan Kesehatan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok