

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN
PASIENT DI INSTALASI FARMASI
RS PMI KOTA BOGOR**

JURNAL SKRIPSI



Oleh

RAHMA WULANDARI

201912008

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIJAYA HUSADA BOGOR
TAHUN 2023**

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEEN DI INSTALASI FARMASI

RS PMI KOTA BOGOR¹

Rahma Wulandari², Sri Untari³
STIKes Wijaya Husada Bogor

ABSTRAK

Waktu tunggu ialah rentang waktu semenjak pasien mengantarkan resep ke farmasi sampai pasien memperoleh obat dan meninggalkan farmasi. Sesuai keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008, standar pelayanan minimal non racik ≤ 30 menit dan racik ≤ 60 menit. Apabila waktu tunggu cepat maka pasien akan mengalami kepuasan, sebaliknya jika pasien harus menunggu lama, mereka akan mengalami ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian observasional dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* didapatkan 66 responden. Lembar observasi dan lembar kuesioner digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Hasil penelitian didapatkan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor sebesar 51,5% tidak sesuai standar dengan jumlah 34 responden. Sedangkan kepuasan pasien sebesar 53,0% merasa puas dengan jumlah 35 responden. Diketahui distribusi frekuensi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor menggunakan uji *chi square* didapatkan *p-value* $0,081 > 0,05$, maka dinyatakan tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor. Saran bagi RS PMI Kota Bogor untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien minimal 1 bulan sekali dengan menyebarkan kuesioner kepuasan pasien *servqual*.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Farmasi

Referensi : 11 Buku, 19 Jurnal, 12 Browser, 1 Skripsi

Jumlah Halaman : xiv + 68 Halaman, 8 Tabel, 2 Bagan, 2 Gambar, 29 Lampiran

¹Judul Penelitian

²Mahasiswa STIKes Wijaya Husada Bogor

³Dosen Pembimbing

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE PHARMACY INSTALLATION OF PMI HOSPITAL IN BOGOR¹

***Rahma Wulandari², Sri Untari³
STIKes Wijaya Husada Bogor***

ABSTRACT

The waiting time is the time span from the time the patient delivers the prescription to the pharmacy until the patient obtains the drug and leaves the pharmacy. In accordance with the Decree of the Minister of Health No.129 / Menkes / SK / II / 2008, the minimum non-racik service standard ≤ 30 minutes and ≤ 60 minutes. If the waiting time is fast then the patient will experience satisfaction, otherwise if the patient has to wait a long time, they will experience dissatisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the pharmacy installation of Afiat Building, PMI Hospital, Bogor City. This type of research is quantitative research, observational research design and cross sectional approach. This study used purposive sampling obtained 66 respondents. Observation sheets and questionnaire sheets were used as instruments in this study. The results of the study found that the waiting time for prescription services at the pharmacy installation of the Afiat Building of PMI Hospital Bogor City was 51.5%, not according to standards with the number of 34 respondents. While patient satisfaction of 53.0% was satisfied with the number of 35 respondents. It is known that the frequency distribution of the waiting time relationship with patient satisfaction at the pharmacy installation of the Afiat Building of PMI Hospital Bogor City using the chi square test obtained a p -value of $0.081 > 0.05$, then it was stated that there was no relationship between waiting time and patient satisfaction at the pharmacy installation of the Afiat Building of PMI Hospital Bogor City. Advice for PMI Bogor City Hospital to evaluate patient satisfaction at least once every 1 month by distributing servqual patient satisfaction questionnaires.

Keywords : Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmacy

Reference : 11 Books, 19 Journals, 12 Browsers, 1 Thesis

Number of Pages : xiv + 68 pages, 8 tables, 2 charts, 2 figures, 29 appendices

¹Research Title

²Students of STIKes Wijaya Husada Bogor

³Supervisor

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan memiliki fungsi bermanfaat untuk menaikkan derajat kesehatan masyarakat disebut dengan rumah sakit. Instalasi farmasi adalah salah satu bentuk layanan yang ada di fasyankes. Oleh karena itu, sangat berarti untuk fokus pada kualitas jasa instalasi farmasi maka kepuasan pasien bisa diperoleh.(1)

Jasa yang bermutu akan menyebabkan pasien merasa terpenuhi. Pasien akan mengalami kepuasan saat mereka memperoleh layanan sesuai dengan keperluan dan tanggapan mereka, Adapun prinsip *service quality* yang dapat dipakai untuk membagikan pelayanan atau jenis bantuan yang bermutu kepada pasien adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.(2)

Salah satu riset yang dilakukan oleh Arwa Alodan, *et al* dalam penelitiannya yang berjudul “*Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy*” menyatakan bahwa kota medis yang diteliti terletak di Riyadh, Arab Saudi ditemukan bahwa toko obat melayani

semua poliklinik rawat jalan dan waktu menunggu pasien pada umumnya yaitu 90-120 menit. (5)

Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah jangka waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditentukan Kementerian Kesehatan ≤ 30 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Hal ini sudah sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008.(9)

Instalasi farmasi rumah sakit memiliki tujuan yakni, menjaga kesempurnaan serta keteraturan dalam pelaksanaan kegiatan diharapkan dapat membantu mendukung manfaat klinis di rumah sakit serta menambah kebahagiaan pasien. Salah satu indikator dalam standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan farmasi yaitu kepuasan pelanggan/pasien ≥ 80 %.(12)

Kepuasan pasien ialah cerminan taraf pada pelayanan kesehatan. Salah satu tingkatan perasaan pasien yang datang karena dampak kemampuan

pelayanan kesehatan yang didapat pasien sesudah dibandingkan dengan yang mereka harapkan adalah kepuasan pasien.(12)

Budiastuti (2002) mengatakan ada beberapa hal yang menarik dalam memutuskan apakah seorang pasien puas atau tidaknya dengan pelayanan yang diterimanya meliputi faktor, kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. (16) Lima dimensi penilaian kepuasan dengan pokok utama pada pelayanan barang dan jasa menurut Purwanto tahun 2007, antara lain: *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.(16)

Menurut Kotler tahun 2007 terdapat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, misalnya : *complaint and suggestion* system; riset kepuasan pelanggan, *Ghost Shopping*; serta analisis pelanggan yang hilang.(16)

Sehubungan dengan studi pendahuluan peneliti pada tanggal 5 Mei 2023 di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor diketahui pada bulan Maret memiliki rata-rata waktu tunggu obat racikan 1

jam 8 menit 56 detik dan obat non racikan 52 menit 47 detik. Berdasarkan wawancara singkat terhadap 5 responden yang melakukan pelayanan resep di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor didapatkan bahwa 2 responden menampakan kepuasan dan 3 responden menyampaikan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu pelayanan farmasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, ialah mengumpulkan, mengolah, mengkaji, dan menyajikan informasi berdasarkan jumlah untuk menangani suatu masalah atau mengecek hipotesis untuk mengembangkan prinsip umum.(18) Desain penelitian yaitu observasional melalui pendekatan *cross sectional*.(19)

Populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan di RS PMI Kota Bogor didapatkan pada 3 bulan terakhir yaitu bulan Januari, Februari, Maret terdapat rata-rata 190 pasien perharinya yang melakukan pelayanan farmasi di

Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini merupakan *purposive sampling*. Dalam menetapkan besarnya sampel memakai rumus *slovin*. Maka dapat ditentukan bahwa sampel responden berjumlah 66 responden.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 hari tepatnya pada 31 Mei, 2-3 Juni 2023. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuesioner kepuasan pasien. Metode pengolahan menggunakan *Microsoft Excel* dan menggunakan *SPSS 16*. Dalam penelitian ini menggunakan analisis *chi square*.

HASIL PENELITIAN

a. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

No	Waktu Tunggu	(F)	(%)
1	Tidak Sesuai Standar	34	51.5%
2	Sesuai Standar	32	48.5%
	Total	66	100%

Tabel 4.5

Sumber : SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor dapat diketahui bahwa dari 66 responden didapatkan responden terbanyak berwaktu tunggu tidak sesuai standar yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 51,5%.

b. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

Tabel 4.6

No	Kepuasan Pasien	(F)	(%)
1	Tidak Puas	31	47.0%
2	Puas	35	53.0%
	Total	66	100%

Sumber : SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi frekuensi kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor diketahui bahwa dari 66 responden didapatkan responden terbanyak menyatakan kepuasan pasien yaitu 35 responden dengan persentase 53,0%.

c. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

Oleh karena itu, dinyatakan tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor.

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% Confidence Interval)	P-Value
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Sesuai Standar	20	58,8%	14	41,2%	34	100%	2,727 (1,004-7,408)	0,081
Sesuai Standar	11	34,4%	21	65,6%	32	100%		
Jumlah	31	47,0%	35	53,0%	66	100%		

Tabel 4.7

Sumber SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel 4.7 Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor memiliki kepuasan pasien kategori puas dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 21 responden dengan persentase 65,6%.

Dapat diketahui bahwa hasil uji *chi square* Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RS PMI Kota Bogor menunjukkan nilai *p-value* $0,081 > 0,05$. Maka, dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis penelitian (H_a) ditolak.

Nilai *risk estimate* menunjukkan bahwa waktu tunggu sekurang-kurangnya lebih berpeluang 1,004 kali lipat pada kepuasan pasien dan berpeluang lebih besar 7,408 kali lipat pada kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui distribusi frekuensi waktu tunggu di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor, didapatkan sebesar 51,5%

menyatakan tidak sesuai standar dengan jumlah 34 responden dari 66 responden.

Hasil penelitian ini sejalan melalui penelitian yang dilaksanakan oleh Agus Aan Andriansyah dan Ima Nadatien pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa sebanyak 54,0% responden memiliki waktu tunggu pelayanan Depo 1 Farmasi tidak memenuhi Standar Prosedur Minimal yang sudah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari.(41)

Lama waktu tunggu disebabkan oleh faktor, diantaranya: faktor manusia seperti kurangnya tenaga SDM/manusia, faktor metode seperti pengagendaaan staf yang tidak sinkron dengan keperluan pemberian obat, faktor material seperti jika stok obat di instalasi farmasi habis maka pasien harus menunggu obatnya ada terlebih dahulu atau membelinya di tempat lain, faktor lingkungan seperti kurang jelasnya petunjuk pelayanan obat, dan faktor uang seperti belum tersedianya biaya untuk merenovasi

ruang tunggu di pelayanan resep obat.(11)

Menurut asumsi peneliti, kesimpulannya bahwa dalam penelitian ini sebanyak 34 responden dari 66 responden menyatakan waktu tunggu tidak sesuai standar. Melalui wawancara terhadap salah satu apoteker di instalasi farmasi Gedung Afiat salah satu penyebab waktu tunggu tidak sesuai standar biasanya terjadi pada pasien umum saat pasien melakukan pembayaran. Dikarenakan, pada saat pasien telah menyerahkan resep atau mengkonfirmasi resep ke instalasi farmasi, rincian harga obat sudah keluar. Pada saat itu ada pasien yang langsung membayar obatnya di kasir, dan ada pula pasien yang menunda pembayarannya dikarenakan kepemilikan ekonomi masing-masing pasien. Hal ini terdapat pada responden yang mendapatkan jenis obat racik maupun non racik.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor, didapatkan sebesar 53,0% menyatakan puas dengan jumlah 35 responden dari 66 responden.

Hasil penelitian ini sejalan melalui penelitian yang dilaksanakan oleh Zefania Pagayang, Vione D.O. Sumakul, dan Yesmina Tuwohingide. Pada tahun 2023 menyatakan bahwa sebanyak 65,5% responden memiliki kepuasan terhadap pelayanan resep di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Maria Tomohon.(42)

Salah satu tingkat perasaan pasien yang datang karena kemampuan pelayanan kesehatan yang didapat pasien sesudah dibandingkan dengan yang mereka harapkan adalah kepuasan pasien. (12)

Menurut asumsi peneliti, kesimpulannya bahwa dalam penelitian ini sebanyak 35 responden dari 66 responden menyatakan puas. Responden merasa puas terutama pada jaminan yaitu kesopanan dan sifat dapat

dipercaya petugas serta kemampuan mereka membantu pasien sehingga dipercaya untuk menjamin kesembuhan dan kesejahteraan.

3. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor, menggunakan uji *chi square* didapatkan *p-value* sebesar $0,081 > 0,05$. Maka, dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis penelitian (H_a) ditolak. Oleh karena itu, dinyatakan tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor.

Penelitian ini sejalan melalui penelitian yang dilakukan oleh Nova Yustisia, Rianan Versita, Sefty Yolanda, dan Dwi Dominica pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa *p value* = 0,257. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan

pasien di Apotek Medira Farma Kota Bengkulu.(3)

Indikator kepuasan pasien terdiri dari : *responsiveness* (ketanggapan), yaitu keahlian pekerja memberikan bantuan dengan cepat kepada pelanggan, menanggapi keluhan dengan tepat, dan bertindak segera bila diperlukan; *reability* (kehandalan), yaitu keahlian pekerja untuk memberikan jenis bantuan kepada pasien secara akurat, segera, dan tanpa kekeliruan; *assurance* (jaminan), yaitu kesopanan serta sifat dapat dipercaya petugas, kemampuan mereka untuk membantu pasien sehingga dipercaya untuk menjamin kesembuhan dan kesejahteraan; *emphathy* (empati), yaitu keahlian pekerja untuk menjalin koneksi, peduli, dan pahami kebutuhan pasien yang tampak diwujudkan dalam kehati-hatian pada setiap pasien; dan *tangible* (kenyataan), yaitu keberadaan petugas yang harus dilihat secara kasat mata guna menilai kualitas pelayanan, serta tersedianya sarana dan prasarana yang bisa dirasakan langsung oleh pasien.(16)

Menurut asumsi peneliti, kesimpulannya bahwa dalam penelitian ini tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi. Hal ini dapat disebabkan oleh indikator *assurance* atau jaminan pada instalasi farmasi RS PMI Kota Bogor seperti obat yang diberikan dalam kondisi baik, petugas menyiapkan obat dengan teliti, dan penampilan petugas sangat meyakinkan. Sehingga walaupun waktu tunggu lama tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor dapat disimpulkan bahwa :

1. Diketahuinya distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor sebesar 51,5% tidak sesuai standar dengan jumlah 34 responden.
2. Diketahuinya distribusi frekuensi kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI

- Kota Bogor sebesar 53,0% merasa puas dengan jumlah 35 responden.
3. Diketahuinya tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor dengan $p\text{-value } 0,081 > 0,05$.

SARAN

1. Bagi Institusi STIKes Wijaya Husada Bogor

Disarankan dapat digunakan sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti berikutnya dan dapat dijadikan referensi materi pembelajaran untuk mahasiswa peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya dalam bidang kepuasan pasien, bahwa waktu tunggu dan kepuasan pasien tidak berhubungan karena dipengaruhi oleh faktor *assurance* atau jaminan.

2. Bagi Rumah Sakit PMI Kota Bogor

Disarankan untuk sering melakukan evaluasi kepuasan pasien minimal satu bulan sekali dengan menyebarkan kuesioner kepuasan pasien *servqual* untuk pemantauan kepuasan pasien di instalasi farmasi Gedung Afiat RS PMI Kota Bogor.

3. Bagi Instalasi Farmasi

Disarankan untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan resep di instalasi farmasi dengan disediakannya layar yang menunjukkan nomor antrian pasien, sehingga pasien dapat mengetahui nomor antrian dengan melihat petunjuk yang ada di papan layar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *J Kesehat*. 2022;13(2):408.
2. Arfania M, Fauziah DN, Mardiana LA. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara. *Pharma Xplore J Ilm Farm*. 2022;7(1):44–53.
3. Versita R, Yustisia N, Yolanda S, Dominica D. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Medira Farma Kota Bengkulu Bulan April Tahun 2021. *J Media Kesehat*. 2021;14(2):126–36.
4. Wahyuni A, Saputera MMA, Ariani N, Sari AK. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam. *J*

- Ilmu Ibnu Sina Ilmu Farm dan Kesehatan. 2019;4(1):225–34.
5. Arwa Alodan, Ghada Alalshaikh, Hadeel Alqasabi, Sara Alomran, Abdelhakim Abdelhadi and BA. Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. 2020; Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7240714/#:~:text=First%2C the pharmacy serves all,1500 to 1800 per day>
 6. Afifah, I., & Sopiany HM. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang (Studi Observasional Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang) Cyntia. 2017;87(1,2):149–200.
 7. Maharani M. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Astin Ertavia Maharani, Nurul Mutmainah. 2019;
 8. Meina D, Maryati H. Gambaran Sistem Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit “X” Kota Bogor Tahun 2019. Promotor. 2021;3(6):560.
 9. Sobandi, dkk. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Tunggu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit Kabupaten Bandung. J Pharmacopolium. 2020;3(1):24–7.
 10. Rambe NM, Devi Fitriani A, Suroyo RB. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. J Ilmu Psikol dan Kesehat [Internet]. 2021;1:107–22. Available from: <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIK-ONTAN>
 11. Rikomah SE. Farmasi Rumah Sakit. Cetakan pe. Yogyakarta: Deepublish; 2017. 258 p.
 12. Ilkafah. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan. 2022;
 13. Diana K, Tandah MR, Basuki M. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palu. J Ilm As-Syifaa. 2019;11(1):45–54.
 14. AT T, Hardisman H, Almasdy D. Implementasi Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tatakelola SDM Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018. J Kesehat Andalas. 2019;8(2):356.
 15. Melinda, Sandra Dewi, R. Fresley Hutapea. Evaluasi Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat Di RS Kartika Husada. J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones. 2019;3(2):102–12.
 16. Handayany GN. Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. Cetakan 1. Malang: Media Nusa Creative;

2020. 133 p.
17. Bogor RP. Tentang RS PMI Bogor. 2015; Available from: <https://rspmibogor.or.id/tentang-kami>
18. Duli N. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS. Deepublish; 2019. 188 p.
19. Dr. Sandu Sitoyo, SKM, M M.Kes, M. Ali Sodik M. Dasar Metodologi Penelitian. Ayup, editor. Yogyakarta: Literasi Media; 2015. 124 p.
20. I Made Indra P., AMK., SKM., MPH, Ika Cahyaningrum, S.Kep. N. Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian. Sleman; 2019.
21. Salmaa. Definisi Operasional: Pengertian, Ciri-ciri, Contoh, dan Cara Menyusunnya. 2022;
22. Regulasip. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Available from: <https://www.regulasip.id/book/9233/read>
23. Djaali. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara; 2021. 218 p.
24. Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty P. Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. Nassrudin M, editor. NEM; 2021.
25. Firmansyah D, Dede. Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. J Ilm Pendidikan Holistik. 2022;1(2):85–114.
26. Akhun N. Pintar Akreditasi Klinik 2023 sesuai KMK 1983/ 2022 | PDF Interaktif Interkoneksi. Khulyan Publisher; 2023. 424 p.
27. Suryanto D. Etika Penelitian. Vol. 25, Berkala Arkeologi. 2005. p. 17–22.
28. Alhamid T. Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif. 2019;
29. Rokhim N. Lembar Observasi Penelitian: Pengertian, Cara Membuat dan Contoh. 2023; Available from: <https://deepublishstore.com/blog/lembar-observasi-penelitian/>
30. Darma B. SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Guepedia; 2021.
31. IPB University. Lampiran 1. Tabel R-Hitung Tabel R-Hitung. :55–71.
32. Amanda L, Yanuar F, Devianto D. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. J Mat UNAND. 2019;8(1):179.
33. Sari LP. Rawat Jalan RS Bhayangkara. 2021;
34. Latifatunnisa H. Metode Pengumpulan Data: Jenis dan Langkah-langkah. 2022; Available from: <https://revou.co/panduan-teknis/metode-pengumpulan-data>
35. Nugraha J. Data Primer adalah Jenis Data Utama, Berikut Penjelasan Lengkapnya. 2022; Available from:

- <https://www.merdeka.com/jateng/data-primer-adalah-jenis-data-utama-berikut-penjelasan-lengkapnyakln.html>
36. MR S. Perbedaan Data Sekunder & Data Primer dalam Analisis Data. 2022; Available from: <https://dqlab.id/catat!-4-perbedaan-data-sekunder-and-data-primer-dalam-analisis-data>
 37. Rezkia SM. Pelajari Teknik Pengolahan Data Untuk Project Data Sciencemu. 2021; Available from: <https://dqlab.id/pelajari-teknik-pengolahan-data-untuk-project-data-sciencemu>
 38. Kurniasari D. Analisis Data Adalah: Mengenal Pengertian, Jenis, Dan Prosedur Analisis Data. 2021; Available from: <https://dqlab.id/analisis-data-adalah-mengenal-pengertian-jenis-dan-prosedur-analisis-data>
 39. Academia A. Analisis Univariat dan Bivariat, Cara Olah Datanya. 2023; Available from: <https://ascarya.or.id/analisis-univariat-dan-bivariat/>
 40. Norfai, SKM. MK. Statistika Non-Parametrik untuk bidang Kesehatan (Teoritis, Sistematis dan Aplikatif). Penerbit Lakeisha; 2021. 205 p.
 41. Adriansyah AA, Nadatien I. Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. 2019;3(1):1–8.
 42. Pagayang Z, Sumakul VDO, Tuwohingide Y, Tinggi S, Kesehatan I, Maria G, et al. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. 2023;1(2):67–73.
 43. Ngatmo, Bodroastuti T. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang. J Kaji Akunt dan Bisnis [Internet]. 2012;1–25. Available from: <https://www.neliti.com/publications/103095/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan-pada-pt-sido-muncul-semarang>