



Level of Satisfaction of Outpatient Patients on Pharmaceutical Services at Mother and Child Hospital Pharmacy Installation in Kota Kupang in 2015

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015

Ni Nyoman Yuliani , Jefrin Sambara , Hermanus Isman

Farmasi, Poltekkes Kemenkes Kupang

Email: ninyoman@poltekkeskupang.ac.id

Email: jefrinsambara63@gmail.com

Email: hermanus15@gmail.com

ARTICLE INFO:

Keywords:

Patient

Services

Satisfaction level

ABSTARCT/ABSTRAK

Patient satisfaction is a target that is often applied by comparing the results of health services received in hopes. Patients will feel satisfied if the service performance that they obtain is the same or exceeds their expectations and on the contrary the patient will feel disappointed or dissatisfied if the health services obtained are not in line with their expectations. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, confidence, appearance, and Empathy. This type of research is descriptive research. The sampling method was purposive sampling with criteria for reading and writing and being able to communicate well, with a minimum age characteristic of 17 years and over and had visited at least twice to visit the Mother and Child Hospital Pharmacy Installation in Kupang City. The results of these five (5) indicator dimensions state patient satisfaction at a hospital. This research was conducted by filling out questionnaires by patients and then calculating the percentage of patients' satisfaction window on the indicators under study. Based on the calculation of patient satisfaction level on reliability indicators of 88.22%, responsiveness indicators were 88.33%, confidence indicators were 86.39%, performance indicators were 87.63%, and empathy indicators were 88.45%.

Kata Kunci:

Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil pelayanan

Pelayanan
Tingkat kepuasan

kesehatan yang di terima dengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasakecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), penampilan (Tangible), dan Empati (Emphaty). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara purposive sampling dengan criteria dapat membaca dan menulis serta dapat berkomunikasi dengan baik, dengan karakteristik umur minimal 17 tahun keatas dan sudah berkunjung paling kurang dua kali berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak D Kota Kupang. Hasil dari lima (5) dimensi indikator tersebut yang menyatakan tentang kepuasan pasien pada sebuah rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner oleh pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 88,22%, indikator ketanggapan sebesar 88,33%, indikator keyakinan sebesar 86,39%, indikator penampilan sebesar 87,63%, dan indikator empati sebesar 88,45%.

*Copyright©2017 Jurnal Info Kesehatan
All rights reserved*

Corresponding Author:

Ni Nyoman Yuliani

Farmasi-Poltekkes Kemenkes Kupang – 85111

Email: ninyoman@poltekkeskupang.ac.id

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Anonim, 2009). Agar pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berfungsi secara efektif dan efisien,

perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademis seseorang, tetapi oleh sikap, penampilan, efisiensi, dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapan. (Kotler, 2007). Pelayanan yang baik di suatu rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pelanggan atau pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa nyaman, senang, dan pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi yang telah dilaksanakan di rumah sakit, belum tentu dapat memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, masih banyak keluhan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum diperhatikan oleh pihak rumah sakit, khususnya pada bagian instalasi farmasi rumah sakit (Anonim 2014).

Hasil penelitian sebelumnya oleh Sabon, (2011) di Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit, menyatakan bahwa

tingkat kepuasan pasien secara umum adalah sebesar 46,4%, dimana indikator kehandalan memiliki nilai puas yaitu sebesar 45,07%, indikator keyakinan memiliki nilai puas sebesar 34,08%, indikator penampilan memiliki nilai puas 41,97%, dan indikator ketanggapan memiliki nilai puas sebesar 40%. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) D Kupang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan, yang khusus melayani pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak. RSIA D kota Kupang dijadikan sebagai tempat penelitian karena Rumah Sakit khusus Ibu dan Anak yang pertama dibangun di kota Kupang.

B. Rumusan Masalah

1. Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA D berdasarkan tingkat kehandalan, ketanggapan, keyakinan, penampilan dan empati?
2. Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA D secara keseluruhan berdasarkan skala range kepuasan?

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap

pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSIA D.

2. Tujuan khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan (*reliability*), variabel ketanggapan (*responsiveness*), variabel keyakinan (*assurance*), variabel empati (*emphaty*), dan variabel penampilan (*tangible*) dari pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang tahun 2015.

D. Gambaran umum lokasi penelitian

Rumah Sakit Ibu dan Anak Dkota Kupang merupakan rumah sakit tipe C dimana rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menerima rujukan dari pelayanan rujukan dari puskesmas. Pelayanan kesehatan di rumah sakit ini terdiri dari dua jenis yaitu pelayanan pasien untuk rawat jalan dan pelayanan pasien untuk rawat inap.

Data umum tentang Rumah Sakit Ibu dan

Anak D Kupang

Nama Rumah Sakit: Rumah Sakit Khusus

Ibu dan Anak D

Alamat: Jl. Rantai Damai 69 D TDM –

Oebufu Kupang

Telepon :(0380) 85539 14

Fasilitas yang tersedia

1. Untuk pasien rawat inap
 - a. Ruangan VIP :6 Tempat Tidur
 - b. Super VIP : 2 Tempat Tidur
 - c. Ruang kelas I: 4 Tempat Tidur
 - d. Ruang kelas II: 4Tempat Tidur
 - e. Ruang kelas III: 4 Tempat Tidur
2. Untuk pasien rawat jalan
 - a. Spesialis kejiwaan
 - b. Spesialis anak
 - c. Spesialis penyakit dalam
 - d. Spesialis obgyn
3. Ruangan tindakan
 - a. UGD 24 Jam
 - b. NICU
 - c. Ruang bersalin
 - d. Kamar operasi
4. Unit penunjang diagnostic
5. Laboratorium
6. Penunjang perawatan
 - a. Apotek umum
 - b. Ambulans 24 jam
 - c. Ambulans jenazah

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan bulan Juni sampai Juli tahun 2015

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Ibu dan Anak D kota Kupang

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak D kota Kupang di ambil secara *purposive sampling* dengan kriteria dapat membaca, menulis, dan dapat berkomunikasi dengan baik

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu hanya mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA D, dengan menggunakan indikator tingkat kehandalan, tingkat ketanggapan, tingkat keyakinan, tingkat empati, dan penampilan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Besar sampel yang dihitung menggunakan rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1}$$

(*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*) dengan menggunakan rumus:

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

F. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari pasien melalui lembar kuisisioner

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari RSIA D kota Kupang berupa data ketenagaan dan struktur organisasi

G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dikumpulkan, diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu berdasarkan skala Likert dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi dibagi dengan skor maksimal dari masing – masing indikator

1. Analisa Pengukuran Tingkat kepuasan Pasien

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing – masing indikator pertanyaan:

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\% \text{ (Sugiyono, 2010)}$$

Dari perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan responden:

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1.	Tidak puas	0 – 20%
2.	Kurang puas	21 – 40%
3.	Cukup puas	41 – 60%
4.	Puas	61 – 80%
5.	Sangat puas	81 – 100%

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat kehandalan,

ketanggapan, keyakinan, penampilan, dan empati.

1. Kehandalan

Merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan meliputi cepat, tepat, serta memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat berkunjung ke instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak D kota Kupang.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Kehandalan di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator	Skor	Skor	%	Klasifikasi
		perolehan	maksimal		
1	Pelayanan instalasi farmasi buka 24 jam sehari?	479	525	91.23	Sangat puas
2	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit?	475	525	90.47	Sangat puas
3	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama?	461	525	87.80	Sangat puas
4	Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi?	446	525	84.95	Sangat puas
5	Penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep?	455	525	86.66	Sangat puas
Jumlah		2.316	2.625	88.22	Sangat puas

(sumber data primer, 2015)

Berdasarkan data tabel 4 di atas persentase terendah adalah 84,95%, ini dikarenakan obat yang di resepkan tidak tersedia atau stok mengalami kekosongan di instalasi, sedangkan persentase tertinggi adalah 91,23%, ini disebabkan karena petugas instalasi konsisten terhadap waktu dan jadwal pelayanan, dan keteraturan

terhadap kondisi atau alur pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi antrian pasien untuk mengambil obat.

2. Ketanggapan

Merupakan kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi.

Tabel 5. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Ketanggapan di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep?	474	525	90.28	Sangat puas
2	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep?	471	525	89.71	Sangat puas
3	Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien?	465	525	88.57	Sangat puas
4	Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat, dan interaksi obat?	468	525	89.14	Sangat puas
5	Petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam – jam sibuk?	454	525	86.47	Sangat puas
Jumlah		2.332	2.625	88.83	Sangat puas

(sumber data primer, 2015)

Berdasarkan data tabel 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 90,28%, ini dikarenakan petugas instalasi farmasi selalu tanggap kepada pasien ketika pasien datang membawa resep dokter, dan persentase

terendah sebesar 86,47%, ini di karenakan petugas biasanya saat pelayanan berada di ruang racik, sehingga pasien merasa petugas tidak ada saat mereka membawa resep

2. Keyakinan

Merupakan pengetahuan, dari resiko, keterampilan, termasuk sopan kesopanan petugas, serta sifatnya yang santun dan keramahan. dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas

Tabel 6. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Keyakinan di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas meyakinkan?	448	525	85.33	Sangat puas
2	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti?	450	525	85.71	Sangat puas
3	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat?	451	525	85.90	Sangat puas
4	Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep dokter?	457	525	87.04	Sangat puas
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik?	471	525	89.71	Sangat puas
Jumlah		2.268	2.625	86.73	Sangat puas

(sumber data primer, 2015)

Dari data tabel 6 di atas di menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan persentase tertinggi adalah sebesar 89,71%, ini dikarenakan petugas instalasi selalu menyerahkan obat kepada pasien dalam kondisi baik yang meliputi tanggal kadaluwarsa, kondisi tidak rusak, atau bocor, dan secara keseluruhan kepuasan pasien terhadap variabel keyakinan menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 86.73%, yang mana dengan sikap,

pengetahuan petugas, serta ketelitian petugas insatlasi farmasi RSIA dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat baik, sehingga aspek ini perlu di pertahankan.

3. Penampilan

Merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai yang meliputi rapih, dan bersih. Aspek ini

merupakan salah satu indikator yang diteliti dalam menentukan tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang.

Tabel 7. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Penampilan di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Ruang tunggu tampak baik dan bersih?	466	525	88.76	Sangat puas
2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman?	466	525	88.76	Sangat puas
3	Terdapat fasilitas seperti AC, TV, atau majalah?	447	525	85.14	Sangat puas
4	Penampilan petugas di instalasi farmasi rapih?	463	525	88.19	Sangat puas
5	Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat?	469	525	89.33	Sangat puas
Jumlah		2.311	2.625	87.63	Sangat puas

(sumber data primer, 2015)

Berdasarkan data tabel 7 di atas, dapat di lihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator penampilan dengan persentase tertinggi sebesar 89,33% ini di karenakan pasien merasa senang dengan penataan pelayanan yang manajarak antara ruangan dokter dengan instalasi farmasi sangat dekat sehingga memudahkan pasien dalam pengambilan obat dengan kondisi pasien yang sedang hamil, sedangkan persentase terendah sebesar 85,14%, ini disebabkan karena tidak adanya majalah seperti majalah tentang ayah bunda atau

tentang informasi kesehatan ibu dan anak, yang tersedia di instalasi, dan secara keseluruhan pelayanan pada indikator ini sangat memuaskan pasien dengan penataan ruangan, dan kebersihan ruangan yang selalu di jaga.

4. Empati

Merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, peduli, dan perhatian terhadap pasien.

Tabel 8. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Empati di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas memberi pelayanan dengan sopan dan ramah?	478	525	91.04	Sangat puas
2	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar?	462	525	88.00	Sangat puas
3	Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik?	468	525	89.14	Sangat puas
4	Petugas memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya?	456	525	86.85	Sangat puas
5	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien?	458	525	87.23	Sangat puas
Jumlah		2322	2625	88.45	Sangat puas

(Sumber data primer, 2015)

Berdasarkan tabel 8 di atas diketahui bahwa persentase tertinggi sebesar 91,04%, ini di karenakan petugas selalu memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien, sedangkan persentase terendah sebesar 86,85%, ini dikarenakan pasien merasa kurang mendapatkan perhatian dari petugas instalasi pada saat melayani atau menyerahkan obat kepada pasien.

5. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSIA di kota Kupang

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner hasil penelitian di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang dapat dihitung persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari 5 indikator yang diteliti, dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Persentase rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dari 5 indikator yang diteliti di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang bulan Juni 2015

No	Indikator kepuasan	% / Indikator
1	Kehandalan	88.22%

2	Ketanggapan	88.83%
3	Keyakinan	86.73%
4	Penampilan	87.63%
5	Empati	88.45%
Rata – rata		87.97 %

Berdasarkan tabel 9 di atas diketahui persentase rata - rata dari mutu pelayanan sebesar 87.97%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi RSIA di kota Kupang.

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSIA D kota Kupang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kehandalan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang yakni sangat puas dengan persentase sebesar 88,22%.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat ketanggapan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang yakni sangat puas dengan persentase sebesar 88,83%.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat keyakinan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang yakni sangat puas dengan persentase sebesar 86,73%.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat penampilan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi RSIA D

kota Kupang yakni sangat puas dengan persentase sebesar 87,63%.

5. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat empati yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi RSIA D kota Kupang yakni sangat puas dengan persentase sebesar 88,45%.
6. Pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSIA D dinyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 87,97%, Ini membuktikan atau menggambarkan bahwa mutu pelayanan di Instalasi Farmasi secara umum sangat baik dan memuaskan pasien serta telah mencapai harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan kepada rumah sakit D kota Kupang agar kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak D kota Kupang perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan agar dapat lebih

memuaskan pasien karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif dan belum mencerminkan pencapaian standar

kualifikasi pelayanandapat selalu berubah-ubah setiap saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.

REFERENCES

- , 2009. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- , 2009. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009. *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Depkes RI.
- , 2014. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Anonim. 2008. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimum Di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Bungin, B. 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana: Jakarta
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi: Millennium 1. Jakarta
- Rumah Sakit, (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit) (20 Februari, 2015)
- Sabon, K. 2011. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang*. Karya Tulis Ilmiah
- Siregar, C. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran CGC: Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta