

ANALISIS DAN HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SAMARINDA

Santy Dara Krisnawati*, Aditya Fridayanti, Laode Rijai

¹Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur

*Email: SantyDara02@yahoo.co.id

ABSTRAK

Menyediakan Pelayanan Informasi Obat dengan kualitas yang baik agar tercapainya kepuasan pasien saat berobat adalah suatu strategi dan elemen krusial untuk kesuksesan jangka panjang suatu Rumah Sakit. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat di RSI Samarinda, Mengukur kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *servqual*, mengetahui hubungan antara kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan pasien dan mengetahui pengaruh karakteristik pasien. Jenis penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* menggunakan kuisioner dengan sampel 100 orang secara *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Uji T-One Sample*, *Corelate Spearman-Rho* untuk kepuasan pasien dan kualitas Pelayanan Informasi Obat, Analisis deskriptif *pie chart* untuk karakteristik pasien. Hasil penelitian rata-rata kualitas pelayanan informasi obat 70% pada kondisi baik dan kepuasan pasien 70% pada tingkatan memuaskan. Sampel didominasi oleh 68% wanita usia 25-34 tahun dengan tingkat pendidikan SMA. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Samarinda.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Serve Drug Information Service with best quality to achieve satisfaction of patients in treatment is a strategy and crucial element for long-term success of a Hospital. The Research aims to determine quality of drug information services at The Islamic Hospital Samarinda, Measuring patient satisfaction in terms of dimensions *servqual* relationship between quality Drug Information Service with satisfaction patient and influence of patient's characteristics. Type of research use *cross sectional* approach observation method and questionnaire with 100 respondents with *purposive sampling*. Analyzed using *One Sample T-Test*, *Spearman-Rho correlate* for satisfaction of patients and quality Drug Information Service, *pie chart* for patient's characteristics. Results of this research is average quality of drug information services 70% is good and satisfaction of patient 70% at satisfactory level. Samples were dominated by 68% of women aged 25-34 years with level of education at senior high school. There is a very strong relationship between the quality of the Drug Information Service with satisfaction of patient at Islamic Hospital Samarinda.

Keys : Drug Information Service, satisfaction, Hospital

PENDAHULUAN

Obat merupakan suatu atau paduan dari beberapa bahan kimia yang didesain dan digunakan untuk mencegah, mengurangi rasa sakit dan menyembuhkan terhadap suatu penyakit (Menkes, RI).

Pelayanan informasi obat merupakan hal yang terpenting dalam sektor pelayanan kesehatan masyarakat karena obat dapat menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Kesalahan pengobatan sering terjadi pada kalangan masyarakat akibat kurangnya informasi tentang penggunaan obat yang baik dan benar. Oleh sebab itu penyediaan informasi obat yang benar, objektif dan lengkap akan sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat. Terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dalam penggunaan obat yaitu pasien yang tepat, obat yang tepat, takaran yang tepat, cara penggunaan yang tepat, pada waktu yang tepat dan dalam kurun waktu yang tepat (Arimbawa, 2014).

Hasil Rikesdas tahun 2013 menunjukkan bahwa 35,2% rumah tangga di Indonesia menyimpan obat dengan presentase obat yang disimpan adalah obat keras (35,7%) dan antibiotika (27,8%). Adanya obat keras dan antibiotika untuk pengobatan yang dilakukan oleh masyarakat memerlukan informasi yang tepat dalam penggunaannya. Tenaga farmasi sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian informasi tentang cara pemakaian obat yang rasional (Depkes RI, 2004).

Rumah sakit merupakan salah satu tempat Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotik, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Siregar, 2004). Rumah Sakit Islam Samarinda adalah rumah sakit umum swasta kelas C termasuk salah satu rumah sakit yang cukup besar di Samarinda dan Rumah Sakit yang menerima rujukan pasien dari Puskesmas. Dalam persaingan yang semakin ketat salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu penyedia jasa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit tersebut adalah Pelayanan Informasi Obat.

Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut konsepnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dengan harapannya (Kotler, 2009). Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan (Focus, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat dilihat dari dimensi keandalan, empati, kepastian, daya tanggap dan berwujud, mengetahui dimensi kualitas layanan mana yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak Rumah Sakit Islam Samarinda, mengetahui karakteristik pasien serta mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Samarinda. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat memacu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terkait dengan pelayanan informasi obat sehingga dapat menambah pengetahuan pasien tentang cara penggunaan obat yang rasional dan menjamin kesembuhan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional*, berdasarkan fenomena yang terjadi pada saat penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah semua konsumen baik pasien rawat jalan maupun pengantarnya yang telah menebus resep di apotek instalasi

rawat jalan Rumah Sakit Islam Samarinda yang berusia 17-60 Tahun. Pengambilan sampel dilakukan secara *puposive sampling*.

Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data yang merupakan hasil dari jawaban responden.

Alat

Alat yang digunakan adalah kuisisioner sebagai instrument pengambil data yang terdiri dari 3 jenis pertanyaan, yaitu mengenai karakteristik responden (meliputi jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan), Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Islam dan Kepuasan Responden. Kuisisioner yang digunakan disusun berdasarkan variabel-variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi berwujud, empati, ketanggapan, keandalan dan kepastian.

Prosedur

Penyebaran kuisisioner kepada 28 orang responden umum non sampel untuk uji validasi dan reliabilitas kuisisioner setelah kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel penyebaran kuisisioner dilakukan kepada 100 orang responden. Data diolah menggunakan menggunakan program excel dan SPSS 21 dengan jawaban responden dianalisis berdasarkan skala Likert.

Tabel 1 Skala Likert

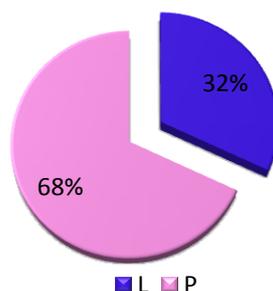
Skala Penilaian Tingkat	
Kinerja	Bobot Jawaban
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Kurang Memuaskan	3
Tidak Memuaskan	2
Sangat Tidak Memuaskan	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Distribusi responden terhadap jenis kelamin :



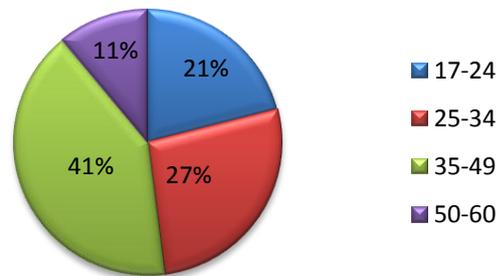
Gambar 1 Distribusi jenis kelamin responden pasien rawat jalan di RSI Samarinda

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 32% dan jumlah responden wanita sebesar 68%. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa pasien yang berobat di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam di dominasi oleh wanita.

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk jasa pelayanan (Kotler, 2009). Mengetahui jenis kelamin, maka sedikit banyak akan mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu. Dalam hal ini adalah penilaian mengenai pelayanan jasa informasi obat di Rumah Sakit Islam Samarinda.

Usia

Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Berdasarkan usia seseorang kita dapat menentukan penilaian konsumen karena dengan pengetahuan, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Kotler, 2009).

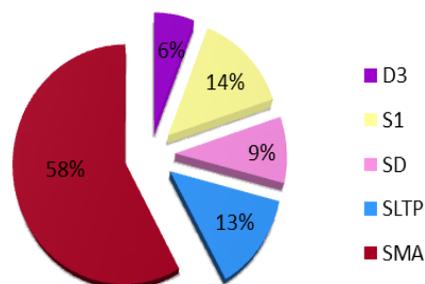


Gambar 2 Distribusi responden terhadap usia pasien rawat jalan di RSI Samarinda

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan usia 17-24 tahun sebesar 21%, usia 25-34 tahun sebesar 27%, usia 35-49 tahun sebesar 41% dan usia 50-60% sebesar 11%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan jasa layanan di apotek instalasi rawat jalan Rumah Sakit Samarinda adalah usia 35-49 tahun dan paling sedikit ialah pada usia 50-60 tahun.

Tingkat Pendidikan

Distribusi responden terhadap tingkat pendidikan akhir :



Gambar 3 Distribusi responden terhadap tingkat pendidikan di RSI Samarinda

Berdasarkan gambar 3 dapat terlihat bahwa responden yang tamat SD sebesar 9%, responden tamat SLTP 13%, responden tamat SMA sebesar 58%, responden tamat Akademi/Diploma sebesar 6% dan responden tamat Sarjana sebesar 14%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan jasa layanan di apotek instalasi rawat jalan Rumah Sakit Samarinda adalah lulusan SMA dan yang paling sedikit adalah diploma dan sarjana.

Presepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang obyektif (Arimbawa, 2014).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 yang bekerja dengan cara mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan skor total merupakan rumus dari *korelasi pearson product moment*. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Riwidikdo, 2007).

Berdasarkan hasil statistik harga koefisien dengan taraf kepercayaan 95% untuk jumlah responden 28 orang diperoleh *pearson correlated* dengan tanda ** pada setiap item pertanyaan dan rata-rata nilai signifikansi(p) dari setiap item pertanyaan adalah $0,002 < 0,05$ menandakan bahwa pengujian bermakna atau signifikan dalam hal ini butiran pernyataan telah valid karena memiliki hubungan yang signifikan antara item dengan jumlah skor total item.

Uji Reliabilitas menggunakan model *Alpha Cronbach* yang dinilai dengan melihat nilai alpha dari data yang diuji. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha minimal 0,7 (Riwidikdo, 2007).

Berdasarkan hasil statistik diperoleh nilai Cronbach Alpha 0,940 pada kuisisioner kualitas pelayanan informasi obat dan 0,920 pada kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai alpha diatas 0,7 sehingga kuisisioner dinyatakan reliabel.

Kuisisioner yang telah diuji validasi dan reliabilitas ini dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini untuk memperoleh data karena semua item pernyataan dalam kuisisioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Islam Samarinda

Analisis kualitas pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Samarinda dilakukan dengan menggunakan uji T satu sampel dan analisis deskriptif. Uji t satu sampel ini merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel (Neoase, 2010). Dengan uji ini maka dapat dilihat perbandingan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Islam dari nilai rata-rata jawaban responden. Pada analisis Uji T satu sampel dengan menggunakan SPSS 21 diperoleh hasil kualitas pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Islam lebih dari 70% menyatakan setuju dalam keadaan baik. Hal ini diperjelas dalam tabel 2.

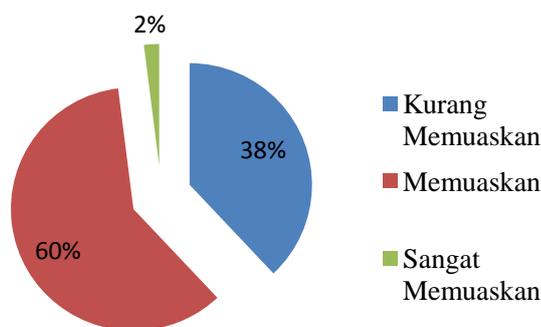
Tabel 2 Uji T kualitas pelayanan informasi obat

One-Sample Test

	Test Value = 70					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Pelayanan Informasi Obat	43,181	99	,000	40,110	38,27	41,95

Hipotesis yang digunakan dalam uji T ini antara lain yaitu H₀ Kualitas PIO Rumah Sakit Islam paling tinggi mencapai 70% dan H₁ Kualitas PIO lebih besar dari 70%. Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai sig untuk tes 70% dengan nilai kepercayaan 95% ialah 0,000 dimana nilai sig < dari 0,05 yang menandakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H₀) ditolak dan hipotesis kedua (H₁) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih dari 70% Responden menyatakan setuju kualitas pelayanan informasi obat dirumah sakit islam dalam kondisi baik.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat



Berdasarkan Pie Chart tersebut secara kumulatif diperoleh data Kepuasan Pasien terhadap pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Islam. Sebanyak 60% responden menyatakan kualitas pelayanan memuaskan. 38% kurang memuaskan dan hanya 2% responden yang sangat setuju bahwa kualitas pelayanan informasi obat sangat memuaskan.

Beberapa penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan kefarmasian ditemukan bahwa pelayanan yang memenuhi syarat adalah berkisar antara 47,6% dan 56,2% (Arimbawa, 2014).

Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Islam Samarinda dan Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Pelayanan

Menurut Zeithaml, 2008 Lima dimensi yang dilihat untuk mengukur kualitas suatu pelayanan antara lain yaitu dimensi bentuk fisik, empati, keandalan, ketanggapan, dan kepastian. Dimensi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Dimensi kepastian (*assurance*) yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan petugas atas produk secara tepat dan keramah-tamahan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan percaya diri. Dimensi empati (*emphaty*) yaitu kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian pada pelanggan/ pengguna jasa. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dimensi yang mengukur kesediaan petugas dalam memberikan jasa

dengan cepat. Dimensi berwujud (*tangible*) dimensi yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan petugas yang memberikan pelayanan jasa.

a. Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Samarinda

Tabel 3 Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Islam Samarinda berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi	Nilai Intepertasi
Bentuk Fisik	4,16
Empati	4,30
Keandalan	4,21
Ketanggapan	4,28
Kepastian	4,23

Berdasarkan tabel 3 diatas nilai rata-rata dimensi pelayanan dari bentuk fisik rumah sakit ialah 4,16; dimensi empati 4,30; dimensi Keandalan 4,21: dimensi ketanggapan 4,28 dan dimensi kepastian 4,23. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terbaik di Rumah Sakit berada pada dimensi empati dengan nilai rata-rata score 4,30 dan kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari Rumah Sakit Islam ialah pada dimensi Bentuk Fisik dengan nilai rata-rata 4,16.

Tabel 4 Dimensi Berwujud Kualitas Pelayanan Informasi Obat

No	Pernyataan	Persentase Jawaban	Rata-rata Score	Ket
1	Kenyamanan Ruang Tunggu PIO	11% Sangat Setuju 84% Setuju 5% Kurang Nyaman		Setuju
2	Penampilan petugas rapi dan bersih	25% Sangat Setuju 75% Setuju	4,16 (74,33%)	
3	Fasilitas dan papan petunjuk rumah sakit lengkap	26% Sangat Setuju 64% Setuju 10% Kurang Setuju		

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh bahwa komponen terendah dari dimensi berwujud terletak pada fasilitas dan papan petunjuk yang ada di Rumah Sakit Islam Samarinda dengan nilai 64 %. Secara keseluruhan kualitas pelayanan informasi obat dilihat dari dimensi berwujud 74,33% dalam keadaan baik. Berdasarkan data diatas kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh rumah sakit islam ialah fasilitas dan papan petunjuk sebagai informasi untuk pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSI Samarinda.

b. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat

Tabel 5 Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Samarinda

Dimensi	Nilai Intepertasi
Bentuk Fisik	4,02
Empati	4,00
Keandalan	4,02
Ketanggapan	4,03
Kepastian	3,99

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui penilaian pasien terhadap pelayanan informasi obat di rumah sakit islam samarinda berdasarkan 5 dimensi. Pada dimensi bentuk fisik diperoleh nilai rata-rata 4,02. Dimensi empati 4,00; dimensi keandalan 4,02; dimensi ketanggapan 4,03 dan dimensi kepastian 3,99. Dari data tersebut didapat kepuasan pasien terendah berada pada dimensi kepastian yaitu dengan nilai rata-rata 3,99.

Tabel 6 Kepuasan Pasien pada dimensi kepastian (*Assurance*)

No	Pernyataan	Persentase Jawaban	Rata-Rata Score	Keterangan
15	Kelengkapan Obat dan peralatan medis	12 % Sangat Memuaskan 73 % Memuaskan 15 % Kurang Memuaskan	3,99 (74,66 %)	Memuaskan
16	Sikap mengormati petugas kepada pasien	10 % Sangat Memuaskan 77 % Memuaskan 12 % Kurang Memuaskan 1 % Tidak Memuaskan		
17	Kesopanan dan keramahan petugas	15 % Sangat Memuaskan 74 % Memuaskan 11 % Kurang Memuaskan		

Data yang terdapat pada tabel 6 menjelaskan bahwa kekurangan pada dimensi kepastian terletak pada komponen kelengkapan obat dan peralatan medis di Rumah Sakit Islam samarinda dengan nilai 73% memuaskan dan 15% kurang memuaskan. Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Samarinda secara keseluruhan dalam kondisi yang baik dan memuaskan kekurangan yang dimiliki Rumah Sakit Islam Samarinda hanya terletak pada kelengkapan obat dan peralatan medis. Hal ini dapat di toleransi karena Rumah Sakit Islam Samarinda merupakan Rumah Sakit Swasta dengan akreditasi C. Akan tetapi secara keseluruhan Rumah Sakit Islam dapat dikatakan sebagai Rumah Sakit Swasta yang baik dan telah layak dijadikan pilihan sebagai tempat berobat.

Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Samarinda

Pelayanan informasi obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam hal menggunakan jasa apotek. Secara teoritis informasi obat harus berdasarkan informasi yang bersifat ilmiah, tetapi cara penyampaian pelayanan informasi obat dibuat sederhana,

agar penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan. Pelayanan informasi obat ini jika dilaksanakan dengan baik, maka akan membentuk suatu penilaian di masyarakat. Penilaian tersebut salah satunya ada dalam bentuk kepuasan. Hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Samarinda di analisis dengan menggunakan program SPSS 21 *Correlation Spearman Rho*. Berikut hasil analisis yang diperoleh (Tabel 8).

Tabel 8 Analisis Spearman-Rho Kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien

Correlations			
		Kualitas Pelayanan Informasi Obat	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan Informasi Obat	Pearson Correlation	1	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 8 diperoleh informasi terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Samarinda. Hal ini ditandai dengan didapatkannya nilai Signifikansi (p) yang besarnya 0,000 pada taraf kepercayaan 95% ($p < 0,005$).

KESIMPULAN

Pasien didominasi oleh wanita dengan tingkat usia rata-rata 35-49 tahun pada tingkat pendidikan akhir tamat SMA. Kualitas Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam 70% dalam kondisi baik, perlu peningkatan pada dimensi berwujud dan kepastian. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Samarinda.

ACKNOWLEDGE

Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Islam atas dukungan dan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam jalannya proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, Eka. 2014. The Relationship between Pharmaceutical Services and Satisfaction of Customers Accessing Pharmacy Services in Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive Vol 2 No 2*.
- Departemen Kesehatan RI. 2004a. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/ Menkes/ SK/ X/ 2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. 1, 4-6. Departemen Kesehatan Republik Indonesia : Jakarta.
- Focus, F. 2010. *Becoming Sniper Strategi Cerdas Memengaruhi dan Mempertahankan Konsumen* 64. Transmedia Pustaka: Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Menteri Kesehatan RI No.193/Kab/B.VII/71
- Riwidikdo, Handoko. 2007. *Statistik Kesehatan*. Mitra Cendikia : Yogyakarta

- Saraswati, A., 2010. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Mei-Juni 2010, 42-43, *Skripsi, Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta*.
- Siregar, Charles J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit : teori dan penerapan*. EGC : Jakarta
- Sutrisna, EM. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Pharmacon Vol 9 No 2*
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 2008. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64, pp. 12-23.