

Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Studi Riset pada Rumah Sakit Sawerigading Kota Palopo

Nurul Inayah Iskandar^{1*}, Zamli², Freddy Chandra³

^{1,2,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Mega Buana Palopo

*Authors Correspondence: inayah369@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRAK
Article History: Received Accepted Published online	Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading Palopo; pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading Palopo; dan pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading Palopo. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading sebanyak 20.871 orang dengan sampel sebanyak 100 orang yang gunakan dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan; terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading Palopo; dan secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Sawerigading Palopo. Implikasi penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi variabel penting dalam menentukan kepuasan pasien sehingga pihak rumah sakit dan pemerintah perlu meningkatkan layanan tersebut.
Keywords: Kualitas Pelayanan Farmasi; Fasilitas dan Kepuasan Pasien	

PENDAHULUAN

Peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia menyebabkan kebutuhan layanan kesehatan juga semakin meningkat. Keberadaan Rumah Sakit dinilai sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu media pelayanan di bidang kesehatan yang jumlah populasi selalu mengalami peningkatan, jumlah tempat tidur dan kualitas pelayanannya. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI, (2019) diketahui bahwa jumlah RS yang terdapat di Indonesia sejak Tahun 2014 s/d 2018 mengalami kenaikan sebesar 16,92 persen. Tahun 2014 RS yang ada berjumlah 2.406 kemudian pada Tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 2.813, yang terdiri dari 554 Rumah Sakit Khusus (RSK) dan 2,269 Rumah Sakit Umum (RSU). Berkembangnya jumlah RS membuat banyak alternatif bagi masyarakat dalam memilih RS yang diinginkan oleh mereka untuk menangani penyakit yang diderita. Masyarakat akan memilih RS yang dianggap mampu memberikan kepuasan maksimal bagi mereka, oleh karenanya diharapkan seluruh RS hendaknya berfokus kepada kepuasan pasien.

Industri 4.0 memberikan dampak yang besar diberbagai aspek, khususnya aspek bidang kesehatan. Keadaan ini menimbulkan tantangan dan persaingan diberbagai negara, terutama negara berkembang dalam hal menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang loyal karena puas. Akibat keadaan ini maka tercipta situasi baru dengan tantangan baru dan terbuka peluang-

peluang yang baru, terutama dibidang kesehatan, oleh karna itu sudah seharusnya Rumah Sakit cepat tanggap menghadapinya dengan menyusun strategi yang jitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan demi berkompetisi di era globalisasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan penilaian terhadap produk atau jasa dari Rumah Sakit tersebut dengan berdasarkan tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di Rumah Sakit yang di diagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya (Herawati, 2015; Nunuk Herawati, 2015). Pintu utama bagi rumah sakit adalah pelayanan di Rawat Jalan karena sangat memengaruhi kepuasan pasien sehingga akan mengambil keputusan agar tetap kembali memakai jasa pelayanan Rumah Sakit tersebut ataupun tidak. Sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan akan terbangun jika pelayanan yang telah di terima oleh pasien sudah sesuai atau bahkan melebihi keinginan. Sikap ini akan memengaruhi keputusan untuk menjadi loyal sehingga pasien akan datang pada kunjungan ulang berikutnya ke Rumah Sakit awal berkunjung.

Pelayanan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes Republik Indonesia, 2016). Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menjelaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. RS dalam penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian harus didukung dengan ketersediaan sumber daya kefarmasian dan pengorganisasian yang berorientasi pada keselamatan pasien dan SPO (Standar Prosedur Operasional). Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi SDM serta sarana prasarana.

Kepuasan pasien di rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka didapat bahwa indeks kepuasan pasien rawat jalan (77,2 %) dengan nilai puas, akibat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit masih mengalami ketidaksediaan obat dan masih banyaknya yang harus dibenahi di Instalasi Farmasi RS tersebut seperti: perluasan ruang tunggu, penambahan tempat duduk serta melengkapi persediaan obat demi meningkatkan kualitas pelayanan.

RSUD Sawerigading Kota Palopo berusaha melakukan pembenahan di segala aspek dengan melakukan inovasi dan proaktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, berusaha membangun image oriented bahwa pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit lebih dikarenakan tawaran jasa pelayanan dan fasilitas yang dapat mengakomodasikan kebutuhan konsumen. Pengembangan serta penambahan berbagai fasilitas pelayanan yang terus kami lakukan selama ini menunjukkan kepedulian kami terhadap kebutuhan para pelanggan setia yang telah memilih RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai mitra dalam memberikan layanan kesehatan.

Banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan di RSUD Sawerigading, salah satu penyebabnya adalah faktor pelayanan Instalasi Farmasi pada rawat jalan, yang teridentifikasi oleh peneliti. Berdasarkan observasi di Rawat Jalan pada pasien yang menggunakan pelayanan instalasi farmasi di bulan Oktober 2020, terdapat beberapa pasien rawat jalan yang mengeluh dibatasinya jumlah pelayanan dimasa pandemi serta adanya ketentuan untuk melalui proses screaning, waktu tunggu pelayanan obat yang lama, tentang tidak tersedianya beberapa resep obat saat mereka menebus obat di Instalasi Farmasi. Keadaan ini juga didukung dengan pernyataan dari dokter umum serta dokter spesialis yang bertugas di RS tersebut bahwa masih adanya kekosongan obat saat peresepan kepada pasien sehingga pasien menjadi komplain.

Salah satu tujuan pelayanan farmasi adalah untuk memenuhi standar pelayanan minimal, meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum dari pemakaian obat yang tidak efektif dan tidak efisien demi keselamatan pasien (*patient safety*). RSUD Sawerigading saat ini masih mengalami kekurangan stok obat, selain itu juga RS ini masih memiliki keterbatasan tenaga kefarmasian. Kecepatan pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading memengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan persepan. Keadaan inilah menyebabkan pelayanan menjadi kurang memuaskan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading”. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sawerigading.

METODE

Untuk membuat rancangan analisis dibutuhkan proses analisis data, yang diawali dari pengumpulan data, pemeriksaan data, pengolahan data, hingga analisis data. Sebelum mengambil data, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes (alat ukur) melakukan fungsi ukurnya sedangkan uji reliabilitas melihat apakah instrumen dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas isi dengan berdasarkan pada teori-teori dan hasil penelitian terdahulu, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan skala pengukuran menggunakan skala interval dan rasio. Pengolahan data dimulai dari mengkodekan kuisisioner, menabulasikan, dan mengolahnya melalui software SPSS Versi 23 for windows yang telah disiapkan hingga tahap interpretasi data. Dalam penelitian ini responden akan mengisi angket atau kuesioner yang berhubungan dengan kepuasan pasien rumah sakit Sawerigading Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading sebanyak 20.871 orang dengan sampel sebanyak 100 orang yang gunakan dengan teknik purposive sampling. Sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

HASIL

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 1 Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Keterangan	
	B	Sig
Konstanta	25.171	0.854
Kualitas Pelayanan	0.083	0.031
Fasilitas	0.016	0.000

Sumber: Olah Data Primer, (2023)

Hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai signifikan kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0.031 dan nilai signifikan fasilitas sebesar 0.000. nilai tersebut menunjukkan kurang dari 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2 Uji Simultan (Uji F)

Model	Sig
Regression	0.001

Sumber: Olah Data Primer, (2023)

Hasil dari tabel diatas didapatkan nilai signifikan regression sebesar 0.001. nilai tersebut menunjukkan kurang dari 0.05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa secara simultan kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 3 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	.892 ^a	.795
Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Farmasi, Fasilitas		

Sumber: Diolah data Primer, (2023)

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.795. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0.795 atau sama dengan 79,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pasien sebesar 79,5%. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi ini.

DISKUSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sawerigading Palopo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi RSUD Sawerigading Palopo. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sawerigading Palopo. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan penelitian sebelumnya (Kabbani & Santoso, 2023; Kadari, 2014) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan apabila dilihat berdasarkan masing-masing indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan studi yang dilakukan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pambudy, 2016; Rizal et al., 2017; Susanto et al., 2021).

Aspek atau dimensi reliability dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Dhestyana, 2010). Akan tetapi, penelitian tersebut tidak sejalan dengan studi yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya bahwa tidak ada pengaruh dimensi reliability terhadap kepuasan pasien (Santoso et al., 2021; Widyastuti et al., 2018; Yusuf & Suparta, 2021). Selanjutnya, aspek atau dimensi assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Ansyori, 2020). Studi tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Ansis et al., 2021; Ilmianti et al., 2022; Nuraiman & Capriani, 2022) dimensi assurance dalam kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Kemudian, berdasarkan dimensi lainnya yaitu tangible diketahui bahwa aspek tangible berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien (Harlianti et al., 2016; Hartini, Y . S., 2010; Noorhidayah et al., 2019). Selanjutnya, dalam penelitian (Ansyori,

2020; Harlianti et al., 2016) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh aspek empathy terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, aspek responsiveness dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Dhestyana, 2010). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Andira et al., 2021; Burhanuddin, 2016; Lampus et al., 2023) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh aspek responsiveness terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disusun oleh lima dimensi yaitu tangibles, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang ada di rumah sakit Sawerigading Palopo. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan instalasi farmasi RSUD Sawerigading maka akan meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa dan layanan tersebut.

Kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi RSUD Sawerigading Palopo menjadi salah satu indikator bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. Tingkat kepuasan yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien sehingga tertarik untuk menggunakan kembali jasa layanan rumah sakit tersebut (Ekananta et al., 2019; Wulaisfan & Fauziah, 2019)

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sawerigading Palopo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan Instalasi farmasi RSUD Sawerigading Palopo. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin baik penyediaan fasilitas kesehatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini temuan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Pertiwi et al., 2019; Sharon, L.G., 2017). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa fasilitas kesehatan mempermudah kerja dan upaya dalam mencapai tujuan rumah sakit.

Selanjutnya, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Nardiyantoro, 2011; Sismiyati, 2017). Hal tersebut disebabkan karena fasilitas menjadi objek penting dalam meningkatkan kepuasan, memberikan kenyamanan dan kebutuhan pasien. Fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit akan membentuk persepsi pasien dalam penggunaan layanan sehingga indikator fasilitas dalam rumah sakit harus diperhatikan seperti aspek hubungan, ruangan dan sebagainya dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kemudian, sejalan dengan hasil penelitian ini, studi yang dilakukan penelitian sebelumnya bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Lyrisa Gisela Sharon, 2017; Pertiwi et al., 2019; Sharon, L.G., 2017). Fasilitas kesehatan dalam rumah sakit akan mendorong pasien untuk berkunjung kembali. Karena fasilitas yang memadai akan memberikan kesan yang baik dalam memudahkan aktivitas pasien di rumah sakit. Ketersediaan fasilitas yang sesuai kebutuhan pasien akan menunjang kepuasan pasien lebih optimal.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Farmasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sawerigading

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sawerigading Kota Palopo. Hal ini Terlihat dari eksistensi rumah sakit Sawerigading Palopo menjadi rumah sakit rujukan di wilayah Timur Sulawesi Selatan. Selanjutnya, keinginan pasien memilih rumah sakit

Sawerigading dalam berobat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit Sawerigading Palopo sudah sesuai harapan pasien.

Kemudian, fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit Sawerigading Palopo dinilai baik oleh pasien sehingga mendapat perhatian bagi masyarakat Kota Palopo. Hal ini di dukung oleh penelitian (Kabbani & Santoso, 2023) yang menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut diperkuat oleh studi yang dilakukan penelitian sebelumnya (Munggaran & Siregar, 2023; Nurul Hidayah, Nurmiati, 2021; Surasdiman et al., 2019) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RSUD Mina Pada Kabupaten Simalungun.

Selanjutnya, penelitian temuan tentang terdapat pengaruh simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (Imran et al., 2021; Rika F & Anung P, 2020). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi penentu kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan aspek kualitas pelayanan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam rangka menciptakan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa kesehatan.

Pengujian kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan menunjukkan hasil positif dan signifikan yang didukung oleh berbagai hasil penelitian terdahulu. Kepuasan pasien ditentukan oleh optimalisasi dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan maupun penyediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh elemen penting baik pihak internal maupun eksternal. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan maupun fasilitas membutuhkan peran berbagai pihak.

Tingkat kualitas pelayanan farmasi dan ketersediaan fasilitas tidak hanya dilihat dari perspektif rumah sakit sebagai pihak internal atau penyedia jasa, melainkan juga harus dioandang dari sudut pandang user atau pengguna dalam hal ini pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan hubungan baik antara pasien dan pihak rumah sakit sehingga meningkatkan jumlah kunjungan kepada rumah sakit. Demikian juga, ketersediaan fasilitas yang memadai akan membuat pasien nyaman dalam berkomunikasi, berobat dan proses penyembuhan yang relative cepat.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan secara parsial variabel kualitas pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Sawerigading Palopo. Secara parsial variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Sawerigading Palopo. Secara simultan variabel kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Sawerigading Palopo

REFERENSI

- Andira, A., Liliandrian, A., & Sukmawati, S. (2021). Tingkat kepuasan pasien rawat inap perawatan kemuning berdasarkan mutu pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 3(2). <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2586>
- Ansis, H., Hasyim, H., & Andry, A. (2021). Mediasi Kepuasan Pasien pada Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance terhadap Word of Mouth. *Jurnal Health Sains*, 2(12). <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i12.365>
- Ansyori, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat

- inap di rumah sakit (Studi di Rumah Sakit Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang). *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 7(2). <https://doi.org/10.47794/jkhws.v7i2.268>
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1).
- Dhestyana, S. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada rumah sakit ibu dan anak Puri Bunda Malang) / Shinta Dhestyana. In *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada rumah sakit ibu dan anak Puri Bunda Malang) / Shinta Dhestyana*.
- Ekananta, R. A., Sari, N. F., Febrina, S. S., Riawan, P. M., & Muhammad, F. (2019). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dan Keinginan Bertahan Pasien Rumah Sakit Syuhada Haji Blitar di Era BPJS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 6(2). <https://doi.org/10.55500/jikr.v6i2.89>
- Harlianti, M. S., Andayani, T. M., & Puspandari, D. A. (2016). Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi. In *Kartika : Jurnal Ilmiah Farmasi* (Vol. 4, Issue 1).
- Hartini, Y . S., & S. (2010). Apotek Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Beserta Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat (Revisi cet). Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1).
- Herawati, N. (2015). Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms). *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 2(2).
- Ilmianti, I., Irawati, E., Auniah, A., Febriany, M., & Aldilawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 4(01). <https://doi.org/10.33096/smj.v4i01.67>
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3). <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5(2).
- Kadari. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas umbulharjo II Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1).
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Lyrisa Gisela Sharon, S. B. S. (2017). (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3).
- Munggaran, R. S., & Siregar, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang. *Gorontalo Management Research*, 6(1). <https://doi.org/10.32662/gomares.v6i1.1854>
- Nardiyanoro, S. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. *Universitas Negeri Semarang*.
- Noorhidayah, N., Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *dinamika kesehatan jurnal kebidanan dan keperawatan*, 10(2). <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.525>
- Nunuk Herawati, N. Q. (2015). Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms). *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 2(2).
- Nuraiman, N., & Capriani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Media Publikasi Penelitian Kebidanan*, 3(1). <https://doi.org/10.55771/mppk.v3i1.32>
- Nurul Hidayah, Nurmiati, R. (2021). Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di Rsud Haji. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) P-ISSN:*, 2(1).
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas dukun gresik. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 1(1). <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Pertiwi, D. S., Mujinastiti, P., Ardoni, R., & Haryanti, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSP. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 6(2). <https://doi.org/10.55500/jikr.v6i2.88>
- Rika F, & Anung P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Pengaruh Kuaitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*, 11(2).
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2). <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1). <https://doi.org/10.32807/jambs.v8i1.223>
- Sharon, L.G., & S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3).
- Sismiyati, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien*.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1).
- Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 18(1). <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1). <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSU Dewi Sartika Kendari. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*.

<https://doi.org/10.33096/woh.v2i2.577>

Yusuf, W., & Suparta, S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *JIKI Jurnal Ilmiah Kesehatan IQRA*, 9(1).