

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RS HELSA JATIRAHAYU BEKASI**

Oleh

Zuzana¹ dan Gustiansih Eva²
Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Metode penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yaitu observasi ataupun dengan pengumpulan data sebanyak 360 responden, yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi cara kerja petugas farmasi demi terjaminnya mutu standar layanan kesehatan dan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan statistik uji Chi-Square.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi menunjukkan bahwa karakteristik responden meliputi umur tertinggi berumur 38-50 tahun total (39,2%) dan PValue=(0,00), tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA total (63,9%) dan PValue=(0,00), jenis pekerjaan tertinggi adalah karyawan swasta total (36,9%) dan PValue=(0,00) maka dapat disimpulkan bahwa umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Jenis kelamin tertinggi adalah laki-laki total (55,8%) dan PValue=(0,165) maka dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien dan pelayanan rawat jalan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengelola barang-barang farmasi, mulai pengadaan hingga mendistribusikannya kepada pasien. IFRS bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit, dan bertanggung jawab atas pengadaan

serta penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan farmasi harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sesuai standar yang berlaku, salah satunya adalah standar akreditasi Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) 2020 yang mengacu pada *Joint Commission International* (JCI). Standar akreditasi ini berfokus pada *patient safety* dan mewajibkan pemenuhan *patient safety goals* bagi rumah sakit yang diakreditasi. Standar

akreditasi ini berisi standar mutu untuk keseluruhan pelayanan di rumah sakit, termasuk manajemen dan penggunaan obat sebagai standar mutu pelayanan farmasi di rumah sakit.²

Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Sementara, mutu pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.¹

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi, sebanyak 100 hingga 120 orang dalam sehari berobat di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu. Dengan 11 orang pasien yang telah saya wawancarai mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, 7 diantaranya mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi ketika melayani beberapa pertanyaan yang di ajukan dan juga ketika memberikan informasi mengenai obat yang akan mereka konsumsi. Sedangkan 4 diantaranya merasa tidak puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi tentang ketersediaan obat pasien, ketidaksabaran yang petugas tunjukkan ketika melayani pasien dan waktu tunggu yang sangat lama.

Dari latar belakang tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi” guna meninjau seberapa besar pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah petugas Farmasi sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pasien?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi”.
2. Tujuan khusus
 - a. Untuk mengetahui karakteristik responden meliputi (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan)
 - b. Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Helsa
 - c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Helsa
 - d. Adanya hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan menggunakan desain *cross sectional*. Metode penelitian dengan pendekatan *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu, yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi cara kerja petugas farmasi demi terjaminnya mutu standar layanan kesehatan.¹⁵

Hipotesis

Adanya hubungan Hipotesis dari penelitian ini adalah adanya rasa tidak puas yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas Farmasi.

Waktu dan Tempat

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021

2. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi

Variabel Penelitian

1. Variabel Independent

Variable Independent yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

2. Variabel Dependent

Variabel Dependen yaitu mengetahui adanya hubungan antara karakteristik responden terhadap kepuasan pasien

Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi sebanyak 3600 populasi.

2. Kriteria Sampel

Kriteria Inklusi

1. Dewasa berkisar umur 17- 50 Tahun
2. Bersedia diteliti
3. Terdaftar sebagai pasien rawat jalan
4. Tidak ada gangguan kejiwaan
5. Tidak ada gangguan komunikasi

Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus perhitungan sampel dengan teknik Slovin yang dikutip oleh Dr. Soekidjo Notoatmodjo¹⁵ yaitu :

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Error (5%)

Penyelesaian:

Diketahui : N = 3600

e = 5%

Jawab :

$$n = \frac{3600}{1+3600(0.05^2)}$$

$$n = \frac{3600}{1+3600(0.0025)}$$

$$n = \frac{3600}{1+9}$$

$$n = \frac{3600}{10}$$

$$n = 360$$

Jadi jumlah sampel yang diambil sebanyak 360 orang dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu.

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode kuesioner (*Google Form*). Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada pasien untuk dijawab.

1. Jenis Pengambilan Data

Jenis Pengambilan data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data hasil dari penilaian pasien yang didapat melalui kuesioner atau lembar pernyataan yang merupakan suatu teknik pengambilan data yang dilakukan melalui serangkaian pernyataan yang ditujukan kepada responden.

2. Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner tertutup (*google form*) berupa link kuesioner diberikan kepada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Helsa Jatirahayu untuk diisi.

- a. Peneliti mengunjungi masing-masing responden di instalasi farmasi tempat dilakukannya penelitian. Pertama, peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan dan prosedur yang akan dilakukan.
- b. Selanjutnya responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada formulir (*google form*) dengan menggunakan *gadget* berupa *Tab*. Setelah selesai diisi, sebelumnya diperiksa kelengkapan jawaban dan peneliti menjamin kerahasiaannya.

Penelitian ini menggunakan kuesioner langsung (*google form*) yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tertutup dan berbentuk pilihan, pengumpul data adalah peneliti sendiri.

Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan Data

Pengolahan data adalah cara, proses, ataupun perbuatan memperoleh data. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan komputer, ataupun mekanisme pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Collecting*
Mengumpulkan data yang berasal dari kuesioner (*google form*)
2. *Checking*
Memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid.
3. *Cooding*
Pada langkah ini jawaban atau hasil yang diperoleh diklasifikasikan menurut jenisnya kedalam bentuk yang lebih ringkas setelah diberi skor atau menggunakan kode-kode tertentu sebelum diolah dengan komputer. Seperti misalnya untuk jenis kelamin diberi kode 1 untuk perempuan dan 2 untuk laki-laki. Koding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (*data entry*).
4. *Entering*
Data *entry*, yakni jawaban – jawaban dari masing – masing responden yang masih dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam program computer yang digunakan peneliti yaitu SPSS. SPSS yang di gunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 26.

5. *Data Processing*

Semua data yang telah di input ke dalam aplikasi computer akan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

Analisis Data

Data diuraikan langkah-langkah dalam mengelola data dan teknik-teknik menganalisa data yaitu sebagai berikut:

a. Analisis Univariat

Merupakan analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Analisis Univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan tiap variabel dari hasil penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.¹⁵

b. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan uji statistik meliputi adanya hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat Kepuasan pasien. Untuk analisa bivariat dilakukan analisa statistik dengan menggunakan uji kategori *Chi Square*. Interpretasi data dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai signifikan di dapat <0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa antara variabel 1 dan variabel 2 memiliki hubungan yang kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. **Hubungan antara umur responden dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan 360 responden yang telah mengisi data, maka dapat diketahui yaitu terdapat 62 responden (65,3%) dengan

kelompok umur 17-27, 105 responden (84,7%) dengan kelompok umur 28-37 dan 120 responden (85,1%) dengan kelompok umur 38-50. Dapat diketahui bahwa responden yang banyak datang dan bersedia mengisi kuesioner yaitu dengan kelompok umur 38-50 tahun. Dan berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel umur responden dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna (*signifikan*) antara umur dengan kepuasan pasien.

Menurut Gunarsa mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain.¹⁰

2. **Hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan 360 responden yang telah mengisi data karakteristik responden, maka dapat diketahui yaitu terdapat 121 responden (76,1%) dengan berjenis kelamin perempuan, dan 166 responden (82,6%) dengan berjenis kelamin laki-laki. Dan berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara

variabel jenis kelamin responden dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,165$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Aulia Nur Hidayati, Chriswardani Suryawati dan Ayun Sriatmi (Jurnal Kesehatan Masyarakat 2014) yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang bahwa terbukti tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Menurut Dolinsky mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan tersebut antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.¹²

3. Hubungan antara tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien

Berdasarkan 360 responden yang telah mengisi data karakteristik responden, maka dapat diketahui yaitu terdapat 6 responden (66,7%) dengan tingkat pendidikan SD, 28 responden (87,5%) dengan tingkat pendidikan SMP, 206 responden (89,6) dengan tingkat pendidikan SMA dan 47 responden (52,8%) dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3). Dapat diketahui bahwa responden yang banyak datang dan bersedia mengisi kuesioner yaitu dengan tingkat pendidikan SMA. Dan berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang

dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna (*signifikan*) antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

Menurut Notoatmodjo bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.¹⁶ Dan menurut siagian, menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan²³.

4. Hubungan antara tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien

Berdasarkan 360 responden yang telah mengisi data karakteristik responden, maka dapat diketahui yaitu terdapat 37 responden (62,7%) tidak bekerja, 61 responden (89,7%) dengan jenis pekerjaan wirausaha, 111 responden (83,5%) dengan jenis pekerjaan karyawan swasta, 53 responden (84,1%) dengan jenis pekerjaan IRT dan 25 responden (67,6%) dengan jenis pekerjaan PNS. Dapat diketahui bahwa responden yang banyak datang dan bersedia mengisi kuesioner yaitu dengan jenis pekerjaan karyawan swasta. Dan berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel jenis pekerjaan responden dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna (*signifikan*) antara jenis pekerjaan dengan kepuasan pasien

Menurut Barata menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.⁶

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Informasi tentang karakteristik responden dari 360 responden adalah sebagai berikut :
 - a. Umur responden yang paling banyak datang ke Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu berumur 37-50 tahun sebanyak 141 (39,2%).
 - b. Jenis kelamin responden paling banyak adalah laki-laki sebanyak 201 orang (55,8%).
 - c. Tingkat Pendidikan responden paling banyak adalah SMA sebanyak 230 orang (63,9%)
 - d. Pekerjaan responden paling banyak yaitu bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 133 orang (36,9%)
2. Penilaian Mutu Pelayanan Farmasi berdasarkan 5 dimensi dari 360 responden adalah sebagai berikut :
 - a. Mutu pelayanan farmasi dari Ketanggapan (Responsiveness) yang paling banyak adalah Baik yaitu sebanyak 344 orang (95,6%) sedangkan kurang baik sebanyak 16 (4,4%).
 - b. Mutu pelayanan farmasi dari Kehandalan (Reliability) yang paling banyak adalah Baik yaitu sebanyak 348 orang (96,7%) sedangkan kurang baik sebanyak 12 (3,3%).
 - c. Mutu pelayanan farmasi dari Jaminan (Assurance) yang paling banyak adalah Baik yaitu sebanyak 360 orang (100%).
 - d. Mutu pelayanan farmasi dari Empati (Empathy) yang paling banyak adalah Baik yaitu sebanyak 343 orang (95,3%) sedangkan kurang baik sebanyak 17 (4,7%).
 - e. Mutu pelayanan farmasi dari Bukti Langsung (Tangibles) yang paling banyak adalah Baik yaitu sebanyak 346 orang (95,6%) sedangkan kurang baik sebanyak 14 (3,9%)
Dapat disimpulkan bahwa penilaian dari responden terhadap mutu pelayanan farmasi terbanyak adalah Baik
3. Penilaian Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Farmasi dari 360 responden paling banyak adalah Puas sebanyak 287 orang (79,7%). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien sangat berpengaruh.
4. Hubungan antara kelompok umur dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00 < p = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kelompok umur dengan kepuasan pasien.
5. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,165 > p = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.
6. Hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00 < p = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

7. Hubungan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan pasien didapatkan $p = 0,00 < p = 0,05$ yang dapat diartikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jenis pekerjaan dengan kepuasan pasien.

Saran

Saran yang dapat saya berikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu

1. Perlu adanya penambahan tenaga kerja sehingga obat segera disiapkan dan waktu tunggu tidak melebihi waktu standar pengambilan obat racik ≤ 30 menit.
2. Sebaiknya obat selalu tersedia di rak dan gudang farmasi sehingga mempermudah pelayanan dan meminimalisir ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi karena ketersediaan obat yang kosong.

DAFTAR PUSTAKA

1. A. Supriyanto, Ernawati., 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, CV Andi Offset, Yogyakarta.
2. Aditama, T.Y., 2002. Pelayanan Farmasi Dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit, UI Press, Jakarta.
3. Al-Assaf A.F, MD, CQA., 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif Internasional, Jakarta.
4. Anjaryani, Wike Diah,. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD tugurejo. H 36, Semarang.
5. Arikunto, S., 2017, Prosedur Penelitian, Rineka Cipta
6. Barata, A. A., 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
7. Desi Rusmiati, 2017. Metodologi & Biostatistik. Rajawali pers. Depok.
8. Dianita, P,S., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang, Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol. III, No.2, November.
9. Evi Sa'adah Dkk.,. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai Di RSUD Gambira, Jurnal aplikasi manajemen, Vol 13.
10. Gunarsa, Singgih.2008. Psikologi Perawatan. Jakarta.
11. Jurnal Keperawatan, 2014. Volume 2. Nomor 1. Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Internal RSUD Noongan.
12. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2014. Volume 2. Nomor 1. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung, Semarang.
13. Muninjaya, Gde AA, 2013, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,EGC, Jakarta.
14. Notoadmodjo, S. 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
15. Notoadmodjo, S. 2014. Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi, Rineka Cipta, Jakarta.

16. Notoatmodjo, S., 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.
17. Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A, dan L Berry., 2001. Delivering Quality Service. The Free Press A Divission Of Mac Millian inc, H 64, New York.
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014,. tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.
19. Permenkes RI, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
20. Philip, Kotler dan Kevin.L.K., 2012. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Erlangga. H 55. Jakarta.
21. Prof. Dr. A. Gde Muninjaya A. MPH., 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta.
22. Prof. Dr. J.P. Charles Siregar, M.Sc., Apt. 2005. Farmasi Klinik, Jakarta.
23. Siagian, S. P., 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
24. Sugiyono, 2011, Statiska Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.