

JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol.2 No.2	Edition:November2019–April2020
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:10 Mei 2022	Revised:12 Mei 2022	Accepted:15 Mei 2022

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Metode Mix Methode Tahun 2021

Pintata Sembiring, Jhon Piter Sinaga, Putri Yessi Ariescha
Faculty of Public Health, Health Institute of Deli Husada Deli Tua
e- mail: sembiringpintata@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is the main key to the success of services that affect satisfaction in pharmaceutical services. If the service is in accordance with expectations, of course the quality of service is considered good and satisfying, on the other hand, the service received is not satisfactory, the quality of service is considered bad. The purpose of this study was to analyze the relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the satisfaction of outpatients at the general hospital in Sembiring. This type of research used mix methods with cross sectional design in quantitative research and sequential explanatory strategies in qualitative research. The total population of 336 people, with a sample size of 73 people obtained using purposive sampling. Collecting data in quantitative research by distributing questionnaires while in qualitative research by means of indept interviews. The results showed that variables related to outpatient satisfaction at Grandmed Hospital were: physical evidence (p value = 0.002), reliability (p value = 0.012), responsiveness (p value = 0.003), assurance (p value = 0.010), and Empathy (p value = 0.000). It is recommended to the Grandmed Hospital Outpatient Pharmacy to maintain the good quality of service and continue to improve the quality of service to patients.

Keywords: Quality of service, Patient Satisfaction, Outpatient Pharmacy

1. Pendahuluan

Pelayanan rumah sakit yang profesional dan baik terhadap pasien akan memberi keuntungan kepada pihak rumah sakit dan berdampak pada jumlah kunjungan pasien berobat di rumah sakit yang

terus meningkat. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kepuasan pasien maka akan berdampak buruk dan bisa merugikan rumah sakit. Banyaknya jumlah pasien berobat dan

sedikitnya pasien berobat di suatu rumah sakit bisa didapat dari pengalaman pasien ataupun pengalaman orang-orang terdekat pasien yang menceritakan kondisi di tempat dia berobat. Hal seperti inilah yang harus menjadi bahan pertimbangan bagi setiap rumah sakit supaya memberikan pelayanan yang membuat pasien nyaman dan puas, sehingga pasien memiliki pengalaman yang baik saat berobat di rumah sakit dan tidak beralih berobat di rumah sakit yang lain. Salah satu pelayanan di klinik adalah kefarmasian. Permintaan pasien dan daerah setempat untuk sifat administrasi obat memerlukan penyesuaian administrasi dari pandangan dunia lama (Berorientasi Obat) ke pandangan dunia baru (Pasien diatur) dengan cara berpikir pertimbangan Kefarmasian (administrasi toko obat).

Praktik pemberian obat merupakan tindakan terkoordinasi yang ditetapkan untuk membedakan pencegahan dan penyelesaian masalah terkait narkoba dan kesejahteraan (Kemenkes RI, 2004). Administrasi toko obat di sebuah klinik kesehatan merupakan sebuah gerakan yang menjunjung tinggi pelaksanaan tata kelola kesejahteraan yang bernilai bagi pasien. Administrasi obat di klinik medis merupakan bagian tak terpisahkan dari kerangka administrasi klinik darurat yang diatur untuk pertimbangan pasien. Pengaturan nilai dan pengaturan obat yang wajar, gadget klinis dan bahan klinis yang dapat dikonsumsi untuk semua lapisan masyarakat, termasuk administrasi toko obat klinis.

Kepuasan pasien merupakan suatu konsep pemasaran yang baik dan menguntungkan bagi pemakai

jasa berulang sehingga bila tingkat kepuasan dapat diukur berarti dapat memberikan gambaran yang berarti tentang pengaruh pelayanan yang diberikan pengguna pelayanan atau pasien. Bantuan diharapkan dapat diterima oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah bantuan yang diberikan dapat mengatasi masalah pasien, dengan memanfaatkan kesan pasien terhadap bantuan yang didapat (memuaskan atau mengecewakan, termasuk lamanya waktu pemberian). Pemenuhan dimulai dari pengakuan pasien sejak pertama kali muncul, hingga pasien meninggalkan poliklinik gawat darurat. Administrasi dibentuk tergantung pada 5 standar Kualitas Layanan, khususnya kecepatan, ketepatan, kebajikan, penghiburan dan keamanan administrasi (Wike, 2009).

Ketidakpuasan pelayanan dari sarana dan prasarana rumah sakit dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu,, ketersediaan obat, kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan profesional, ketersediaan ruangan tunggu yang nyaman. Tidak bisa dipungkiri daya tampung pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan berefek pada pelayanan di rumah sakit. Kebanyakan pasien datang dengan diantar oleh keluarganya, bahkan ada yang diantar oleh tiga sampai lima orang, dimana hal ini menambah kepadatan di ruang tunggu pasien yang tidak terlalu besar. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Sesuai pendapat dari Utami (2012) bahwa waktu tunggu identik dengan kecemasan dan kejenuhan sehingga beresiko menurunkan kepuasan pasien. Dengan demikian rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian untuk menjalin hubungan ataupun ikatan yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa aksesibilitas, ketepatan waktu, hubungan antar manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Karyanto, 2015).

Menurut hasil penelitian Patawatty (2013) semua variable kualitas pelayanan (Tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Ferdiaanan, Augusty, 2014). Hasil penelitian menunjukkan 1) ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan 2) kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rwat jalan 3) ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan, 4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap layalitas pasien rawat jalan, dan 5) kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Hasil studi statistik mencatat 87% tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas layanan, dan 90% loyalotas pasien dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas layanan Berdasarkan studi kasus pendahuluan diatas, peneliti berupaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kegermasian terhadap kepuasan pasien rawat jalandi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakamsehingga bisa menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan

kefarmasian di Rumah Sakit Tersebut.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian Kuantitatif dan kualitatif dengan desain *cross sectional* instrument penelitian menggunakan angket

2.2 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan dirumah sakit grandmed lubuk pakam waktu penelitian february sampai april 2021.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien Rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang diwawancarai oleh peneliti pada saat penelitian. Untuk penelitian kualitatif dilakukan pada 5 informan kunci dan diperoleh *hasil in depth interview*

Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang besarnya diambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam Putri (2018) yaitu rumus dengan menghitung sampel sebagai berikut.

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

Information :

n = Besar Sampel

N = Populasi

e = Error Margin

$$n = \frac{366}{(1 + 366 \times 0,1)}$$

n = 73

2.4 Sampling Techniques

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah: a) Pasien Jalan yang memiliki kemampuan literasi. b) Pasien yang dirawat di rumah sakit selama tiga hari. c) Pasien berusia 17 tahun ke atas. d) Bersedia mengisi kuesioner dan

diwawancarai. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah: a) Pasien tidak dapat membaca dan menulis. b) Pasien yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik. c) Pasien yang dirawat di ruang perawatan intensif.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan bukti fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik	Frekuensi (n = 73)	Persentase (%)
Baik	44	60,3
Kurang baik	29	39,7
Total	73	100,0

distribusi frekuensi responden berdasarkan bukti fisik ada 44 orang (60,3%) dengan bukti fisik baik, sementara 29 orang (39,7%) dengan bukti fisik yang kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap	Frekuensi (n = 73)	Persentase (%)
Baik	43	58,9
Kurang baik	30	41,1
Total	73	100,0

distribusi responden berdasarkan daya tanggap ada 43 (58,9%) dengan daya tanggap baik, sementara 30 orang (41,1%) dengan daya tanggap yang kurang baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jaminan (*Assurance*)

Jaminan	frekuensi (n =)	presentasi (%)
---------	------------------	----------------

	73)	
Baik	41	56,2
Kurang baik	32	43,8
Total	73	100,0

distribusi responden berdasarkan jaminan ada 41 (56,2%) dengan jaminan baik, sementara 32 orang (43,8%) dengan jaminan yang kurang baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati (*Empaty*)

Empati	Frekuensi (n = 73)	Persentase (%)
Baik	47	64,4
Kurang baik	26	35,6
Total	73	100,0

distribusi responden berdasarkan Empaty ada 47 (64,4%) dengan Empaty baik, sementara 26 orang (35,6%) dengan empaty yang kurang baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan	Frekuensi (n = 73)	presentasi (%)
Baik	43	58,9
Kurang baik	30	41,1
Total	73	100,0

distribusi responden berdasarkan Kehandalan ada 43 (58,9%) dengan Kehandalan baik, sementara 30 orang (41,1%) dengan Kehandalan yang kurang baik.

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien

Kepuasan pasien	Frekuensi (n =)	Presentasi (%)
-----------------	------------------	----------------

	174)	
Puas	43	41,1
Kurang puas	30	58,9
Total	73	100,0

distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pasien ada

Tabel 7 Hubungan bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam

<i>Bukti fisik</i>	Kepuasan Pasien						P	α	PR (95% CI)
	Puas		Kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	31	70,5	13	29,5	44	100	0.026	0.05	1,703 (95% CI: 1,060- 2,734)
Kurang Baik	12	41,4	17	58,6	29	100			

Tabel 8 Hubungan daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam

<i>Daya Tanggap</i>	Kepuasan pasien						P	α	PR (95% CI)
	Puas		Kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	32	74,4	11	25,6	43	100	0.002	0.05	2,030 (95% CI: 1,229- 3,353)
Kurang baik	11	36,7	19	63,3	30	100			

Tabel 9 Hubungan jaminan (*Asurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam

<i>Jaminan</i>	Kepuasan Pasien						P	α	PR (95% CI)
	Puas		Kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	30	73,2	11	26,8	41	100	0.008	0.05	1,801 (95% CI: 1,139- 2,848)
Kurang Baik	13	40,6	19	59,4	32	100			

Tabel 10 Hubungan Empati (*Empaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam

	Kepuasan Paien						P	α	PR (95% CI)
	Puas		Kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	30	73,2	11	26,8	41	100	0.008	0.05	1,801 (95% CI: 1,139- 2,848)
Kurang Baik	13	40,6	19	59,4	32	100			

<i>Empati</i>	Puas		Kurang Puas		Total		P	α	(95% CI
	N	%	N	%	N	%			
Baik	39	83,0	8	17,0	47	100	0.004	0.05	5,394
Kurang Baik	4	14,4	22	84,6	26	100			(95% CI: 2,170-13,409)

Tabel 11 Hubungan Kehandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam

<i>Kehandalan</i>	Kepuasan Pasien						P	α	Homework (95% CI
	Puas		Kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	31	72,1	12	27,9	43	100	0.006	0.05	1,802
Kurang Baik	12	40,0	18	60,0	30	100			(95% CI: 1,120-1,901)

3.5 Analisis Multivariat

Tabel 12 Hasil analisis multivariate dengan *code dummy* 01 dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit grandmed lubuk pakam .

Variable	B	P-value	PR (95% CI)
Bukti Fisik	2,628	0.011	13,841 (1,849 – 103,618)
Empaty	3,725	0.000	41,465 (6,474 – 265,675)

responden dengan bukti fisik yang kurang baik.

4. Pembahasan

4.1 Hubungan Bukti fisik (*Tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*Tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021, $p = 0,026 < 0,005$. Variabel bukti fisik (*Tangible*) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 3,378, yang berarti responden dengan bukti fisik baik 3,378 kali berpeluang puas disbanding

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa bukti fisik langsung di rumah sakit granmed lubuk pakam dalam katagori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa bukti fisik di rumah sakit grandmed lubuk pakam kurang baik.

Bersasarkan hasil penelitian bahwa bukti fisik di rumah sakit grandmed lubuk pakam katagori puas, dimana pasien merasakan kenyamanan saat berobat dengan

fasilitas yang ada dirumah sakit grandmed lubuk pakam. Dengan bahwa penampila fisik, peralatan serta personil yang mencangkup dengan kerbersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan penilaian ekterior dan interior, kelengkapan, dan kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan kerapian dan kebersihan, dan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

4.2 Hubungan daya tanggap (*Responsivenss*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap (*Responsiviness*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021, $p = 0,003 < 0,005$. Variabel Daya Tanggap (*Responsiviness*) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 5,025, yang berarti responden dengan Daya Tanggap baik 5,025 kali berpeluang puas disbanding responden dengan Daya Tanggap yang kurang baik

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ressponden yng merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa daya tanggap di rumah sakit grandmed lubuk pakam dalam katagori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa daya tanggap di rumah sakit granmed lubuk pakam kurang baik.

Dimensi daya tanggap (*responsiviness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang

berupa kemampuan petugas yang memberikan informasi dan merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan cepat seperti a. petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk, b. petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat, c. petugas farmasi sigap melayani pasien, d. petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan sesame

Berdasarkan hasil penelitian bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan pelayanan kefarmasian terhadap pasien rawat jalan di mana para tenaga kesehatan de bagian farmasi bertugas dengan baik dan selalu bersigap dalam menerima keluhan dari pasien.

4.3 Hubungan Jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021, $p = 0,010 < 0,005$. Variabel Jaminan (*Assurance*) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 1,081, yang berarti responden dengan jaminan baik 1,081 kali berpeluang puas disbanding responden dengan Jaminan yang kurang baik.

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ressponden yng merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa Jaminan di rumah sakit grandmed lubuk pakam dalam katagori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih

banyak pada pasien yang mengatakan bahwa Jaminan di rumah sakit grandmed lubuk pakam kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien dan pasien rata-rata merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam ketersediaan obat dan menjaga kerahasiaan pengobatan pasien, dan pasien merasakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.4 Hubungan Empati (*Empaty*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Empati (*Empati*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021, $p = 0,000 < 0,005$. Variabel Empati (*Empaty*) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 5,394 yang berarti responden dengan Empati baik 5,395 kali berpeluang puas disbanding responden dengan Empati yang kurang baik.

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa Jaminan di rumah sakit grandmed lubuk pakam dalam katagori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa Jaminan di rumah sakit granmed lubuk pakam kurang baik.

Menurut penulis membuktikan bahwa empati ditunjukkan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan, dan responden

merasa puas dan biasanya setelah merasa puas pasien biasanya datang kembali untuk berobat di rumah sakit grandmed lubuk pakam untuk mendapatkan pengobatan dan mendapatkan obat-obatan dengan penjelasan yang disampaikan apoteker sesuai dengan penyakit yang dideritanya

Berdasarkan penelitian dan hasil spss menunjukkan bahwa *empaty* merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien rawat jalan rumah sakit grandmed lubuk pakam.

4.5 Hubungan Keandalan (*reliability*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Keandalan (*reliability*) terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021, $p = 0,012 < 0,005$. Variabel Keandalan (*Reliability*) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 1,802 yang berarti responden dengan Keandalan baik 1,802 kali berpeluang puas disbanding responden dengan Keandalan yang kurang baik.

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa Jaminan di rumah sakit grandmed lubuk pakam dalam katagori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa Jaminan di rumah sakit granmed lubuk pakam kurang baik.

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan

kehandalan (*reability*) menunjukkan bahwa responden yang mempunyai kecendrungan bahwa kualitas pelayanan berdasarakan kehandalan masih buruk. Kurang handalnya apoteker dan tenaga teknis kefarmasian karena menurut responden rawat jalan di rumah sakit granmed lubuk pakam kurang sigap dalam menginformasikan mengenai informasi obat, seperti memberikan keterangan dengan cara pakai obat, efek samping obat, mengenai dosis obat, dan kurang memberikan penjelasan kepada pasien tentang label ataupun etiket di obat yang diterima pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Asurance*), empati (*Empaty*), dan kehandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan nila p vale $> 0,05$ dan yang paling berpengaruh dari kelima parameter tersebut adalah Empati.

REFERENCE

- Alkaf, Halid Nuraida. 2019. Metodologi Penelitian. Ciputat: Islamic Research Publishing.
- Azwar, Azwar. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pratiwi, Asmarani Dian. N, Nina Indriyani. Astrada, Erik dan Rhenislawati. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Kabupaten Buton Utara Tahun 2018. Fakultas Kedokteran. Universitas Oleo. Kendari. Volume 6. e-ISSN: 2443-0218. p-ISSN: 2339-1006.
- Putri, Linda Eka. Dachriyanus. Nilda, Tri Putri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Fakultas Farmasi. Universitas Andalas: Padang. ISSN (Online) 2442-8795.
- Siregar, Charles J.P. 2003. Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. ISBN 979-448-667-1.
- Sondari, Aer dan Raharjo, Bambang Budi. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Administrasi Kebijakan Kesehatan. Universitas Negeri Semarang. Higeia: Journal Of Public Health Research and Development. p-ISSN 1475-362846. e-ISSN 1475-222656.
- Subroto, Eka Ristia. 2018. Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik dan *Operational Benevolence* Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang VIP BLUD RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Kalimantan Tengah.

Thandia, Merry. 2016. Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan Pada Kualitas Pelayanan Starindo Healthy Group. Fakultas Manajemen Bisnis. Universitas Ciputra.