

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BERNUNG GEDONG
TATAAN PESAWARAN**

**EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY
OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE BERNUNG GEDONG
TATAAN PESAWARAN COMMUNITY HEALTH CENTER**

Hesi Arista*, Martianus Perangin Angin, Nofita

Prodi Farmasi, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Malahayati

*Korespondensi Penulis Email: hesiarista97@gmail.com

ABSTRACT

Currently, it is not only patients who receive quality medicine but also services from quality health workers because their orientation has shifted to the patient center. Patient goals for health services are the focus that is currently being promoted by the government. Research on Evaluation of the Quality of Pharmaceutical Services at the Bernung Gedong Tataan Health Center, Pesawaran, aims to analyze the satisfaction of outpatients at the pharmacy installation of the Bernung Gedong Tataan Health Center. This research was conducted with a non-experimental descriptive method. Data were collected by survey using the Cross Sectional method. Assessment of satisfaction obtained from the results of distributing the SERVQUAL questionnaire which contains 5 dimensions of pharmaceutical services. Data analysis uses the average value of expectations and average performance, proportion of patient satisfaction, and Importance Performance Analysis. The number of samples in this study were 96 respondents who met the criteria. The results of the study obtained the largest value on the dimension of reliability (Reliability), namely 89.21%; the dimension of responsiveness (Responsiveness) which is 89.46%; dimension of confidence (Guarantee) 82.67%; the empathy dimension (Empathy) is 86.28% and the tangible dimension (Tangibles) is 88.22% for the average percentage value of 87.17%. This shows that outpatients are satisfied with the services that have been provided by pharmacists but the puskesmas needs to improve what the patient's expectations have not been achieved in order to improve the quality of pharmaceutical services.

Keyword : evaluation of satisfaction, quality of pharmaceutical services, public health center Bernung Gedong Tataan Pesawaran

ABSTRAK

Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah. Penelitian tentang Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Bernung Gedong Tataan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif non eksperimental. Data dikumpulkan dengan survey menggunakan metode *Cross Sectional*. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner *SERVQUAL*

yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian. Analisis data menggunakan nilai kesenjangan rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, persentase kesesuaian kepuasan pasien, dan *Importance Performance Analysis*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang memenuhi kriteria. Hasil penelitian didapatkan nilai terbesar pada dimensi kehandalan (*Reability*) yakni 89,21%; dimensi ketanggap (*Responsivines*) yakni 89,46%; dimensi keyakinan (*Assurance*) 82,67%; dimensi empati (*Empaty*) yakni 86,28% dan dimensi berwujud (*Tangibles*) yakni 88,22% untuk nilai rata-rata persentase sebesar 87,17%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas farmasi akan tetapi pihak puskesmas perlu memperbaiki apa yang menjadi harapan pasien yang belum tercapai guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Evaluasi Kepuasan, Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawas seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu.

Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas

kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasankonsumen.

Kepuasan pasien tergantung

Hesi Arista*, Martianus Perangin Angin, Nofita
Prodi Farmasi, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Malahayati
*Korespondensi Penulis Email: hesiarista97@gmail.com

pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif non eksperimental. Data penelitian dikumpulkan dengan cara survei dan menggunakan metode *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2021 di Puskesmas Bernung Tataan Pesawaran.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang menerima resep serta mengambil obat di apotik puskesmas Bernung Tataan yang telah berkunjung minimal satu kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *simple*

random sampling dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah sampel 96 orang.

Data yang didapat dari kuesioner dengan pertanyaan disesuaikan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk tabulasi skala Likert.

Perhitungan tingkat kesesuaian (TKI) antara tingkat kinerja dan harapan.

$$TKI = \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

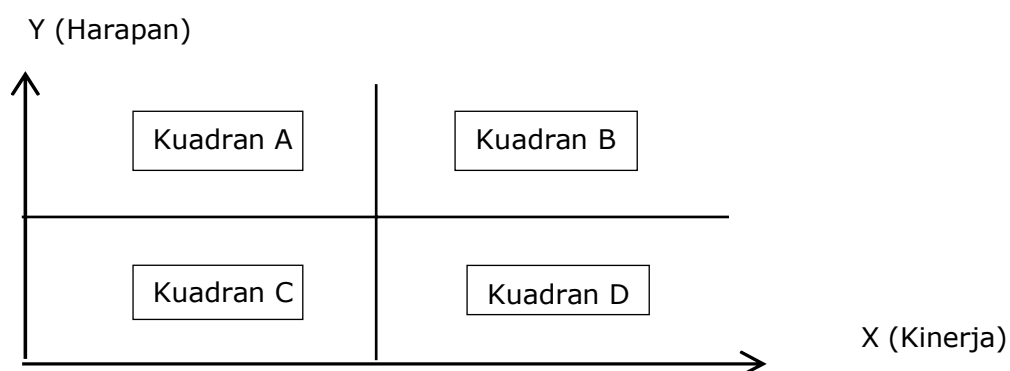
Keterangan:

TKI = Tingkat Kesesuaian responden

X1 = Total kinerja/pelaksana (kepuasan)

Y1 = Tingkat harapan (kepentingan)

Penjabaran tiap atribut dalam diagram Kartesius yang dibagi menjadi 4kuadran.



Gambar 1 diagram kartesius (Supranto J, 2006)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan (*reliability*)

No.	Koef. korelasi		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,774	0,923	0,361	Valid
2	0,775	0,903		Valid
3	0,805	0,911		Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No.	Koef. korelasi		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
4	0,757	0,941	0,361	Valid
5	0,866	0,847		Valid
6	0,864	0,809		Valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Dimensi Keyakinan (*assurance*)

No.	Koef. korelasi		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
7	0,635	0,895	0,361	Valid
8	0,403	0,720		Valid
9	0,523	0,806		Valid
10	0,555	0,785		Valid
11	0,628	0,836		Valid
12	0,730	0,477		Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	Koef. korelasi		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
13	0,838	0,702	0,361	Valid
14	0,810	0,814		Valid
15	0,891	0,705		Valid
16	0,709	0,727		Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Dimensi Berwujud (*tangibles*)

No.	Koef. korelasi		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
17	0,603	0,729	0,361	Valid
18	0,760	0,731		Valid
19	0,785	0,714		Valid
20	0,749	0,641		Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam 5 dimensi yang diuji validitasnya dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel (r tabel 0,361) dan dapat digunakan untuk pengambilan data.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Cronbach's Alpha		Batasan	Keterangan
	Kinerja	Harapan		

<i>Reliability</i>	0,653	0,898	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,774	0,831		Reliabel
<i>Assurance</i>	0,614	0,848		Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,831	0,707		Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,691	0,654		Reliabel

Hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* (menggunakan program ujistatistik) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing dimensi baik kinerja maupun harapan berada pada nilai >0,6 yang artinya semua dimensi *reliabel*.

Tabel 7 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	N	(Persentase) %
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	26	27,1%
	Wanita	70	72,9%
	Jumlah	96	100%
2.	Usia		
	<21 Tahun	0	0%
	21-30 Tahun	10	10,4%
	31-40 Tahun	79	82,3%
	41-50 Tahun	7	7,3%
	>50 Tahun	0	0%
	Jumlah	96	100%
3.	Pendidikan Terakhir		
	SD	15	15,6%
	SMP	25	26,0%
	SMA	33	34,0%
	Akademik/Diploma	7	7,3%
	S1	16	26,7%
	Lainya	0	0%
	Jumlah	96	100%
4.	Pekerjaan		
	PNS/POLRI/TNI	9	9,4%
	Guru/Dosen	4	4,2%
	Wiraswasta	21	21,9%
	Pegawai/Karyawan Swasta	28	29,2%
	Buruh/Petani	34	35,4%
	Lainya	0	0%
	Jumlah	96	100%
5.	Penghasilan Tiap Bulan		
	Belum Berpenghasilan	0	0%
	500.000-1.000.000	7	7,3%
	1.000.000-2.500.000	40	41,7%
	2.500.000-5.000.000	45	46,9%
	>5.000.000	5	4,2%
	Lainnya	0	0%
	Jumlah	96	100%

Persentase tertinggi jenis kelamin pasien yaitu perempuan

sebesar 72,9% sementara pasien yang berjenis kelamin laki-laki hanya 27,1%, persentase paling tinggi untuk usia yaitu 31-40 tahun dengan nilai persentase 82,3%, persentase tertinggi dengan tingkat pendidikan terakhir

SMA/Sederajat yaitu 34,0%, persentase tertinggi pekerjaan sebagai buruh/petani yaitu sebanyak 35,4%, dan persentasi tertinggi untuk penghasilan tiap bulan yaitu 2.500.000-5.000.000 yaitu 46,9%.

Tabel 8 Penilaian rata-rata Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kesenjangan	Persentase Kepuasan
1	Kepastian jadwal pelayanan	3,08	3,36	-0,28	91,67%
2	Kecepatan dalam pelayanan	3,00	3,39	-0,38	88,68%
3	Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit	2,90	3,32	-0,42	87,28%
Rata-rata		2,99	3,36	-0,36	89,21%

Persentase kepuasan tertinggi terdapat di pernyataan nomor 1 yaitu sebesar 91,67% dan

persentase terendah terdapat pada pernyataan item nomor 3 yaitu sebesar 87,28%.

Tabel 9 Penilaian rata-rata Dimensi Ketanggapan (*responsiviness*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kesenjangan	Persentase Kepuasan
4	Petugas kefarmasian memberi tahu lamanya proses pemberian obat	2,92	3,31	-0,40	88,06%
5	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	3,09	3,35	-0,26	92,19%
6	Ketanggapan petugas kefarmasian dalam menjawab pertanyaan dari pasien	3,00	3,41	-0,40	88,14%
Rata-rata		3,00	3,36	-0,35	89,46%

Persentase kepuasan tertinggi terdapat di pernyataan nomor 5 yaitu sebesar 92,19% dan

persentase terendah terdapat pada pernyataan item nomor 4 yaitu sebesar 88,06%.

Tabel 10 Penilaian rata-rata Dimensi Keyakinan (*assuraance*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kesenjangan	Persentase Kepuasan
7	Petugas kefarmasian melayani dengan sopan	2,61	3,33	-0,73	78,18%
8	Petugas kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	2,85	3,30	-0,46	86,18%
9	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu	2,97	3,35	-0,39	88,43%

10	dan keamanan Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca	2,56	3,38	-0,81	75,89%
11	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita	2,76	3,35	-0,59	82,43%
12	Petugas kefarmasian menguasai pengetahuan tentang obat	2,83	3,33	-0,50	84,95%
Rata-rata		2,76	3,34	-0,58	82,67%

Persentase kepuasan tertinggi terdapat di pernyataan nomor 9 yaitu sebesar 88,43% dan persentase terendah terdapat pada pernyataan item nomor 10 yaitu sebesar 75,89%.

Tabel 11 Penilaian rata-rata Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kesenjangan	Persentase Kepuasan
13	Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani	2,64	3,31	-0,67	79,70%
14	Petugas kefarmasian memberi kesempatan kepada pasien menyampaikan keluhannya	2,97	3,29	-0,32	90,29%
15	Petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	2,90	3,28	-0,38	88,47%
16	Kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan	2,84	3,28	-0,44	86,65%
Rata-rata		2,84	3,29	-0,45	86,28%

Persentase kepuasan tertinggi terdapat di pernyataan nomor 14 yaitu sebesar 90,29% dan persentase terendah terdapat pada pernyataan item nomor 13 yaitu sebesar 79,70%.

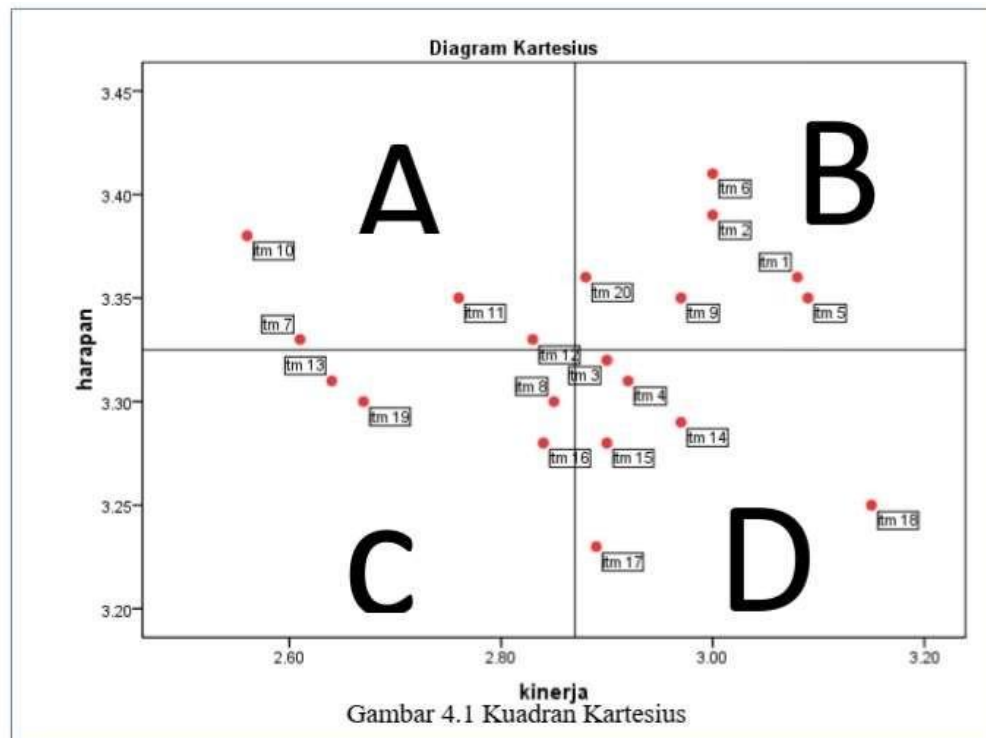
Tabel 12. Penilaian rata-rata Dimensi berwujud (*tangibles*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kesenjangan	Persentase Kepuasan
17	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	2,89	3,23	-0,34	89,51%
18	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	3,15	3,25	-0,10	96,91%
19	Petugas kefarmasian berpakaian rapi dan sopan	2,67	3,30	-0,63	80,89%
20	Tersedia alat memanggil pasien misal speaker	2,88	3,36	-0,49	85,58%
Rata-rata		2,90	3,29	-0,39	88,22%

Persentase kepuasan tertinggi terdapat di pernyataan nomor 18 yaitu sebesar 96,91% dan persentase terendah terdapat pada pernyataan item nomor 19 yaitu sebesar 80,89%.

Tabel 13 Tingkat Kepuasan

No.	Pelayanan Kefarmasian	Persentase Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	89,21%	Puas
2	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	89,46%	Puas
3	Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>)	82,67%	Puas
4	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	86,28%	Puas
5	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	88,22%	Puas
Rata-rata		87,17%	Puas



Gambar 2 Diagram Kartesius

Hasil dari analisis ini menunjukkan posisi item yang terbagi dalam 4 kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Terdapat 4 item pernyataan yaitu nomor 10, 7, 11, dan 12 yang termasuk kuadran ini.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Terdapat 6 item pernyataan

pada kuadran ini yaitu nomor 1, 2, 5, 6, 9, dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Terdapat 4 item pernyataan pada kuadran ini yaitu nomor 6, 8, 13, dan 19.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Terdapat 6 item pernyataan pada kuadran ini yaitu nomor 3, 4, 14, 15, 17, dan 18.

Pembahasan**Kriteria****Responden**

Menurut Gunarsa, jenis kelamin mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih melihat penampilan secara detail sehingga perempuan lebih sering mengkritik, sementara perempuan cenderung tidak peduli terhadap hal tersebut perempuan lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Usia dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu karena semakin bertambahnya usia seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak pula. Usia memiliki hubungan positif dan linier terhadap kepuasan (Hunt & Saul, 1975).

Tingkat pendidikan berperan penting dalam membentuk pilihan produk, dari pendidikan terdapat proses belajar yang menghasilkan pengetahuan, kepercayaan dan sikap tertentu serta tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu. Maka pendidikan itu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), pekerjaan biasanya berhubungan dengan dengan

pendapatan seseorang yang akan mempengaruhi daya beli seseorang.

Penghasilan perbulan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena semakin tinggi penghasilan pasien, maka tuntutan yang oleh pasien kepada tenaga kesehatan akan semakin tinggi dalam kata lain bahwa semakin tinggi pula kewajiban tenaga kesehatan untuk pemberian pelayanan yang lebih baik

Penilaian Kuesioner

Dimensi keandalan (*Reliability*) lebih rendah dengan rata-rata tingkat harapan 3,36. Nilai kinerja yang paling rendah dari tiga item pernyataan yaitu 2,90 pada pernyataan nomor 3 (tiga) yang akan mengakibatkan jika tidak memberikan prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit maka pasien akan bingung untuk memahami apa yang disampaikan oleh pihak farmasi.

Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) yang lebih rendah dibandingkan rata-rata tingkat harapan 3,36. Nilai kinerja yang paling rendah dari tiga item pernyataan yaitu 2,92 pada pernyataan nomor 4 (empat) petugas kefarmasian memberi

tahu lamanya proses pemberian obat. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien rawat jalan yang datang ke instalasi farmasi sehingga petugas kurang memberikan pelayanan yang maksimal.

Dimensi jaminan (*Assurance*) lebih rendah dibanding dengan rata-rata tingkat harapan 3,34. Nilai kinerja yang paling rendah dari enam item pernyataan yaitu 2,56 pada pernyataan item nomor 10 (sepuluh) yaitu Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan.

Dimensi empati (*Emphaty*) lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata tingkat harapan 3,29. Nilai kinerja yang paling rendah dari empat item pernyataan yaitu 2,64 pada pernyataan nomor 13 (tiga belas) yaitu Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani.

Dimensi berwujud (*tangibles*) lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata tingkat harapan 3.36. Nilai kinerja yang paling rendah dari empat item pertanyaan yaitu 2,67 pada pernyataan nomor 19 (Sembilan belas) yaitu petugas kefarmasian berpakaian rapi dan sopan.

Nilai *gap* pada lima dimensi

yaitu, dimensi keandalan (*Realibility*) -0,36, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) -0,35, dimensi jaminan (*assurance*) -0,58, dimensi empati (*emphaty*) -0,45, dan berwujud (*tangibles*) -0,39, menunjukkan bahwa nilai harapan lebih besar dari pada nilai kinerja karena yang di harapkan oleh konsumen (pasien) agar lebih baik lagi. Jika nilai *gap* nya negatif berarti ada beberapa responden belum merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh petugas farmasi.

Tingkatan persentase dari kelima dimensi yaitu, dimensi keandalan (*reliability*) 89,21%, ketanggapan (*responsiveness*) 89,21%, keyakinan (*assurance*) 82,67%, empati (*empathy*) 86,28%, dan berwujud (*tangibles*) 88,22%. Dan untuk nilai rata-rata keseluruhan yakni 87,17% menunjukan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dengan menggunakan diagram kartesius menghasilkan empat kuadran yaitu pada kudran B dan D masing-masing terdapat 6 item pernyataan lebih banyak dibandingkan dengan kuadran yang lainnya. Pada kuadran B

Hesi Arista*, Martianus Perangin Angin, Nofita
Prodi Farmasi, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Malahayati
*Korespondensi Penulis Email: hesiarista97@gmail.com

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, pada kuadran D ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, dan tidak diharapkan oleh pasien sehingga pihak puskesmas lebih baik memprioritaskan faktor yang memiliki prioritas tinggi. Jika butir pertanyaan yang dianggap tidak penting oleh pasien, tetapi menurut petugas farmasi informasi perlu disampaikan maka tetap perlu disampaikan guna tercapainya efek terapi yang tepat kepada pasien.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian didapatkan nilai terbesar pada 5 dimensi yaitu kehandalan (*Reability*) yakni 89,21% dimensi ketanggapan (*Responsivines*) yakni 89,46% dimensi keyakinan (*Assurance*) 82,67% dimensi empati (*Emphaty*) yakni 86,28% dan dimensi berwujud (*Tangibles*) yakni 88,22% dan untuk nilai rata-rata persentase sebesar 87,17%.
2. Hasil dengan menggunakan diagram kartesius menghasilkan empat kuadran yaitu pada kudran B dan D pernyataan lebih banyak dibandingkan dengan kuadran yang lain, pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi), terdapat 6 (enam) item

pernyataan yang sudah sangat memuaskan pasien dan perlu dipertahankan. Pada Kuadran D (Berlebihan), terdapat 6 (enam) item pernyataan yang cukup memuaskan pasien, namun berlebihan dalam pelaksanaannya sehingga perlu ditinjau kembali pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Jakarta, Departemen Kesehatan RepublikIndonesia.
- Departemen Kesehatan RI, 2007, Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes, 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta: DepartemeKesehatan RI.
- Depkes, 2020. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- E Efendi, 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan.
- Hunt, J. W dan Saul, P. N. (1975). The Relationship Of Age, Tenure, And Job Satistisfication In Males And Female. *Academy Of*

Management Journal.8(14).
690-702.

Kotler, Phillip (2004). *Marketing Management, The Milenium Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Schiffman,. L.G & Kanuk, L.L. (2007). *Costumer Behavior* (9th ed.). London: Prentice Hall.

Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-20. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra G., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi Revisi Andi. Yogyakarta.

Oktavia, A. Suswitarosa dan Anwar, A. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*.

Y Della Putra, 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Responden Di Beberapa Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian.