

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI
DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
PROVINSI LAMPUNG**

Syalina Khoirunisa^{1*}, William Arisandi², Nur Sefa Arief Hermawan³

¹⁻³Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Universitas Mitra
Indonesia

[*Email Korespondensi: syalalakhoirun@gmail.com]

Abstract: The Relationship Between The Quality of Health Services and The Level of Patient Family Satisfaction in Pharmaceutical Services at The Regional Psychiatric Hospital (RSJD) Lampung Province. *The background of this research lies in the importance of healthcare service quality in meeting patients' needs and expectations. The Community Satisfaction Index (IKM) report on pharmaceutical services indicated several aspects of service that were still unsatisfactory, along with visitor complaints regarding waiting times and service quality, such as facilities and infrastructure. This study aims to determine the relationship between healthcare service quality and patient families' satisfaction levels in pharmaceutical services at the Regional Mental Health Hospital (RSJD) of Lampung Province. The research method employed a cross-sectional design with a quantitative approach. The study sample consisted of 100 respondents who were family members of patients who had utilized pharmaceutical services, selected through accidental sampling technique. The instruments used were questionnaires with Likert and Guttman scales. Data analysis utilized univariate and bivariate analysis with chi-square statistical tests. Results showed a high level of patient satisfaction (80%) with positive assessments of service quality dimensions consisting of physical evidence 70%, reliability 64%, responsiveness 75%, assurance 78% and concern 79%. There were significant relationships between all dimensions of service quality and patient satisfaction ($p < 0.05$). It's recommended that RSJD Lampung Province improve facilities and implement an electronic queuing system to reduce waiting times. This research can serve as a reference for educational institutions and future research in developing mental healthcare service quality.*

Keywords: *Quality, Satisfaction, RSJD*

Abstrak: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung. Peningkatan mutu pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan farmasi menunjukkan beberapa aspek pelayanan yang masih kurang memuaskan, serta keluhan dari pengunjung terkait waktu tunggu dan kualitas layanan seperti sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien pada pelayanan farmasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung. Metode penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan keluarga pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan farmasi, diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan Guttman. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan statistik uji *Chi-Square*. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi yaitu (80%)

dengan penilaian positif terhadap dimensi mutu layanan berupa bukti fisik 70%, kehandalan 64%, ketanggapan 75%, jaminan 78% dan kepedulian 79%. Dan terdapat hubungan signifikan antara semua dimensi mutu layanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Disarankan agar RSJD Provinsi Lampung meningkatkan fasilitas dan menerapkan sistem antrian elektronik untuk mengurangi waktu tunggu. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dan penelitian selanjutnya dalam pengembangan mutu pelayanan kesehatan jiwa.

Kata Kunci: Mutu, Kepuasan, RSJD

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi (*World Health Organization*, 2017). Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu sisi diselenggarakan untuk memberikan kepuasan kepada setiap pasien dengan tingkat kepuasan penduduk rata-rata, dan di sisi lain, prosedur pelaksanaannya sesuai dengan standar dan etika profesi yang ditetapkan (Nasus & Tulak, 2020). Bagi pasien, kualitas mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, penghilang rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramahan, dan harga pelayanan yang rendah. Sebaliknya jika penyakitnya tidak sembuh, antrian yang panjang, tenaga medisnya profesional tetapi tidak ramah maka pasien akan merasa kualitas pelayanannya buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan medis berkaitan dengan kepuasan pasien. Dalam

persepsi pasien, pelayanan medis yang berkualitas tersurat dan tersirat untuk menciptakan kepuasan pasien, meliputi keramahan, ketanggapan dan kecepatan pelayanan, kemajuan pengobatan, keamanan, kenyamanan dan kesinambungan pelayanan (Wijaya et al., 2021).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Kemenkes, 2016).

Menurut Permenkes No 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Daerah maka menjadi acuan pelaksanaan pengukuran Indikator Nasional Mutu (INM) bagi pengelola mutu di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Dan satu dari 13 indikator nasional mutu pelayanan yang ada di rumah sakit salah satunya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien yang muncul karena adanya pemberian layanan kesehatan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang diterima di suatu pelayanan (Oini et al., 2017). Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan akan menjadi aset yang sangat berharga bagi suatu instansi karena akan terus menerus

memakai jasa pelayanan pilihannya. Namun bila pasien kurang puas mereka akan memengaruhi yang lainnya dengan cara menceritakan pengalaman buruknya, sehingga membuat instansi menjadi sepi karena kurang peminat (Mulyati et al., 2020).

Salah satu upaya pemerintah dalam mengukur kinerja pelayanan publik yaitu dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah ditetapkan melalui peraturan MENPAN RI nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Indeks ini sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing (Rotty, 2016). Indeks kepuasan pasien diukur dengan menyusun suatu instrumen yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel dan komprehensif. Menurut Parasuraman dalam Alfiana (2019), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*).

Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung merupakan satu-satunya rumah sakit kelas B khusus kejiwaan milik pemerintah provinsi lampung. RSJD Provinsi Lampung dituntut untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya dalam melayani masyarakat dengan mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang akan menjadi suatu jaminan terhadap masyarakat (pasien) yang kebutuhannya akan dilayani dengan baik oleh pemerintah sebagai abdi masyarakat (*Profil Rumah Sakit Jiwa (RSJD) Provinsi Lampung*).

Rumah Sakit Jiwa merupakan wadah pemberi pelayanan kesehatan pada masyarakat, kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan tingkat kepuasan yang dialami pasien atau keluarga pasien setelah

menggunakan layanan. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit dan harus secara teratur. Kepuasan pasien atau keluarga pasien merupakan suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan dasar hukum di mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan data Laporan Survery Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung, RSJ Daerah Propinsi Lampung tidak lepas dari kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap RSJ sendiri. Unsur pelayanan yang menjadi subjek *survey* pada penelitian ini adalah Unit Pelayanan Farmasi. Berdasarkan data laporan tahun 2021, dikatakan bahwa Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung memperoleh nilai IKM sebesar 76,37% pada periode waktu Juli - Agustus 2021, nilai IKM didapatkan dari pengukuran 44 responden. Unsur pelayanan kinerja yang kurang baik meliputi: Kemudahan proses dalam pelayanan, Kecepatan waktu pelayanan, Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, Keberadaan penanganan pengaduan.

Dan berdasarkan data laporan tahun 2022, Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung memperoleh nilai IKM sebesar 79,91% pada periode waktu Oktober – Desember 2022, nilai IKM didapatkan dari pengukuran 34 responden. Dan unsur pelayanan kinerja yang kurang baik meliputi: Kemudahan proses dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan yang tercantum dengan pelayanan yang diterima, Kecepatan waktu pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana.

Sedangkan data laporan SKM tahun 2023, nilai IKM pada Pelayanan Farmasi sebesar 89,90% pada periode waktu 18-28 November 2023 dari pengukuran 38 responden. Dan unsur pelayanan kinerja yang kurang baik meliputi: Kecepatan waktu pelayanan dan keberadaan sarana pengaduan. Indikator Kepuasan pasien/Keluarga pada pelayanan farmasi masih membutuhkan tidak lanjut, meskipun telah bernilai baik yaitu di atas 89% namun masih harus melampaui nilai >95 persen untuk dapat mencapai nilai standar nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 terkait dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Lakip Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung (2023).

Dan berdasarkan hasil rata-rata setiap unsur pelayanan berbasis kinerja di pelayanan farmasi RSJ Daerah Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa unsur yang dinilai masih kurang baik dengan nilai interval 2,60 - 3,06 meliputi: Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, Kecepatan waktu pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana (Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung & Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Malahayati (2022). Dan juga berdasarkan data sekunder yaitu hasil survei pengalaman pengunjung yang diberikan di kolom komentar *google maps* selama periode waktu 6 bulan terakhir, dinyatakan masih banyak keluarga pasien menyatakan tidak puas dan merasa

kecewa dengan pelayanan yang diberikan, seperti terhadap pelayanan farmasi disebabkan karena waktu tunggu pengambilan obat yang lama, kondisi ruang tunggu yang panas, beberapa orang mengeluh tidak mendapatkan tempat duduk dan masih terdapat beberapa *staff/karyawan* yang kurang ramah dalam melayani keluarga pasien.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan penelitian, penulis melakukan wawancara terhadap 30 orang responden. Dan didapati bahwa 18 orang yang berobat di hari senin menyatakan respon yang kurang puas dikarenakan kecepatan waktu pelayanan seperti waktu tunggu pemberian obat racikan yang di mana seharusnya dalam SOP yaitu <60 menit, pada saat itu mereka harus menunggu dan membutuhkan waktu sedikit lebih lama, seperti didapati responden yang datang berobat dari luar kota Bandar Lampung yaitu seperti dari Lampung Timur, Lampung Utara dan Tanggamus. Mereka harus menunggu sekitar kurang lebih 2 jam.

Oktaningtyas (2020) menyatakan bahwa meskipun masih ada banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh beberapa lembaga kesehatan di Indonesia, kualitas pelayanan umumnya baik. Banyak pengguna layanan kesehatan merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, terutama di klinik-klinik kesehatan, dan ada beberapa asumsi yang mendasarinya (Anggia dkk., 2020; Meila dkk., 2020).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Fahrul Hamtia Razi, Hanifah Hasnur, Vera Nazhira Arifin 2023) tentang "Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya" mengungkapkan bahwa Hasil penelitian bivariat diperoleh bahwa *reliability* ($P=0,000$), *assurance* ($P=0,000$), *tangible* ($P=0,000$), *empathy* ($P=0,000$) dan *Responsiveness* ($P=0,000$) terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan

pada pasien di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022. Terdapat hubungan signifikan antara seluruh aspek mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada pasien di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022. Disarankan kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya untuk selalu menjaga dan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung".

METODE

Studi ini untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Farmasi di RSJD

Provinsi Lampung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini diambil dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari – Mei 2024 sebanyak 29.336 pasien. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin, dan juga sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan farmasi minimal 1 (satu) kali di RSJD Provinsi Lampung. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Provinsi Lampung dan dilakukan pada bulan Juli – Agustus. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan memakai uji *chi-square*.

HASIL

Data umum yang menyajikan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Sosiodemografi data umum responden, yaitu:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	52	52,0
Laki-Laki	48	48,0
Umur		
20-35 tahun	36	36,0
>35 tahun	64	64,0
Pendidikan		
SD	9	9,0
SMP	15	15,0
SMA	43	43,0
D3	14	14,0
S1	19	19,0
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	3	3,0
Pelajar	2	2,0
Guru/PNS	5	5,0
Buruh/Supir	10	10,0
IRT	34	34,0
Karyawan Swasta	18	18,0
Petani	12	12,0
Wiraswasta	16	16,0

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden

(52,0%), sebagian besar berumur lebih dari 34 tahun sebanyak 64 responden (64,0%). Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA

sebanyak 43 responden (43,0%), dan sebagian besar responden Ibu Rumah Tangga sebanyak 34 responden (34,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Kepedulian

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan		
Puas	80	80,0
Tidak Puas	20	20,0
Bukti Fisik (Tangibles)		
Bermutu	70	70,0
Tidak bermutu	30	30,0
Kehandalan (Reliability)		
Bermutu	64	64,0
Tidak bermutu	36	36,0
Ketanggapan (Responsivness)		
Bermutu	75	75,0
Tidak bermutu	25	25,0
Jaminan (Assurance)		
Bermutu	78	78,0
Tidak Bermutu	22	22,0
Kepedulian (Emphaty)		
Bermutu	79	79,0
Tidak Bermutu	21	21,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 2, dari 100 responden, 80% merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebagian besar responden juga menilai bahwa mutu dimensi layanan yang mereka terima adalah baik, dengan 70%

responden menilai bukti fisik bermutu, 64% menilai kehandalan bermutu, 75% menilai ketanggapan bermutu, 78% menilai jaminan bermutu, dan 79% menilai kepedulian bermutu.

Tabel 3. Hubungan Dimensi Mutu Bukti Fisik (Tangibles) Dengan Kepuasan

Dimensi Mutu Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>P-value</i>	<i>OR</i>	<i>CI</i> 95%
	Puas		Tidak Puas						
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%			
Bermutu	61	87,1	9	12,9	70	100,0	0,014	3,924	(1,414-10,886)
Tidak bermutu	19	63,3	11	36,7	30	100,0			
Total	80	80,0	20	20,0	100	100,0			

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari 70 responden, yang menyatakan bukti fisik layanan farmasi kategori bermutu, terdapat 61 responden (87,1%) puas terhadap layanan, sedangkan dari 30 responden yang menyatakan bahwa bukti fisik layanan farmasi dalam kategori tidak bermutu, terdapat 11 responden (36,7%) menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value}=0,014<0,05$

yang bermakna ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung. Terdapat *odds ratio* sebesar 3,924 yang bermakna, responden yang menyatakan bahwa tersedianya bukti fisik layanan dalam kategori bermutu, berpeluang 3,9 kali akan memiliki kepuasan terhadap layanan farmasi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa bukti fisik layanan

tidak bermutu pada layanan farmasi RSJD Provinsi Lampung.

Tabel 4. Hubungan Dimensi Mutu Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pelayanan

Dimensi Mutu Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>P- value</i>	OR	<i>CI 95%</i>
	Puas		Tidak Puas						
	n	%	n	%	N	%			
Bermutu	56	87,5	8	12,8	64	100,0	0,025	3,500	(1,269- 9,652)
Tidak Bermutu	24	66,7	12	33,3	36	100,0			
Total	80	80,0	20	20,0	100	100,0			

Berdasarkan tabel 4 diketahui dari 64 responden, yang menyatakan kehandalan layanan farmasi kategori bermutu, terdapat 56 responden (87,5%) puas terhadap layanan, sedangkan dari 8 responden (12,8%) yang menyatakan bahwa kehandalan layanan farmasi dalam kategori tidak bermutu, terdapat 12 responden (33,3%) menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value}=0,025<0,05$ yang bermakna ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien

terhadap pelayanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung.

Adapun terdapat *odds ratio* sebesar 3,500 yang bermakna, responden yang menyatakan bahwa kehandalan layanan dalam kategori bermutu, berpeluang 3,5 kali akan memiliki kepuasan terhadap layanan farmasi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa kehandalan layanan tidak bermutu pada layanan farmasi RSJD Provinsi Lampung.

Tabel 5. Hubungan Dimensi Mutu Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan

Dimensi Mutu Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>P-value</i>	<i>OR</i>	<i>CI 95%</i>
	Puas		Tidak Puas						
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>			
Bermutu	65	86,7	10	13,3	75	100,0	0,009	4,333	(1,530-12,271)
Tidak Bermutu	15	60,0	10	40,0	25	100,0			
Total	80	80,0	20	20,0	100	100,0			

Berdasarkan tabel 5 diketahui dari 75 responden, yang menyatakan ketanggapan layanan farmasi kategori bermutu, terdapat 65 responden (86,7%) puas terhadap layanan, sedangkan dari 10 responden (13,3%) yang menyatakan bahwa ketanggapan layanan farmasi dalam kategori tidak bermutu, terdapat 10 responden (40,0%) menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value}=0,009<0,05$ yang bermakna ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien

terhadap pelayanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung.

Adapun terdapat *odds ratio* sebesar 4,333 yang bermakna, responden yang menyatakan bahwa ketanggapan layanan dalam kategori bermutu, berpeluang 4,3 kali akan memiliki kepuasan terhadap layanan farmasi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa ketanggapan layanan tidak bermutu pada layanan farmasi RSJD Provinsi Lampung.

Tabel 6. Hubungan Dimensi Mutu Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pelayanan

Dimensi Mutu Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>P-value</i>	<i>OR</i>	<i>CI 95%</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>N</i>				
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>					
Bermutu	64	87,7	9	12,3	73	100,0	0,004	4,889	(1,733-13,796)
Tidak Bermutu	16	59,3	11	40,7	27	100,0			
Total	80	80,0	20	20,0	100	100,0			

Berdasarkan tabel 6 diketahui dari 73 responden, yang menyatakan jaminan layanan farmasi kategori bermutu, terdapat 64 (12,3%) yang menyatakan bahwa jaminan layanan farmasi dalam kategori tidak bermutu, terdapat 11 responden (40,7%) menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value}=0,004<0,05$ yang bermakna ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSJD Provinsi

Lampung.

Adapun terdapat *odds ratio* sebesar 4,889 yang bermakna, responden yang menyatakan bahwa jaminan layanan dalam kategori bermutu, berpeluang 4,8 kali akan memiliki kepuasan terhadap layanan farmasi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa jaminan layanan tidak bermutu pada layanan farmasi RSJD Provinsi Lampung.

Tabel 7. Hubungan Dimensi Mutu Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pelayanan

Dimensi Mutu Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan				Jumlah		<i>P-value</i>	<i>OR</i>	<i>CI 95%</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>N</i>				
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>					
Bermutu	67	84,8	12	15,2	79	100,0	0,043	3,436	(1,174-10,056)
Tidak Bermutu	13	61,9	8	38,1	21	100,0			
Total	80	80,0	20	20,0	100	100,0			

Berdasarkan tabel 7 diketahui dari 79 responden, yang menyatakan kepedulian layanan farmasi kategori bermutu, terdapat 67 responden (84,8%) puas terhadap layanan, sedangkan dari 12 responden (15,2%) yang menyatakan bahwa kepedulian layanan farmasi dalam kategori tidak bermutu, terdapat 8 responden (38,1%) menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value}=0,043<0,05$ yang bermakna ada hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung.

Adapun terdapat *odds ratio* sebesar 3,436 yang bermakna, responden yang menyatakan bahwa kepedulian layanan dalam kategori

bermutu, berpeluang 3,4 kali akan memiliki kepuasan terhadap layanan farmasi dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa kepedulian layanan tidak bermutu pada layanan farmasi RSJD Provinsi Lampung.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden menunjukkan keberagaman dalam hal jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Mayoritas responden adalah perempuan (52%), berusia di atas 34 tahun (64%), memiliki latar belakang pendidikan SMA (43%), dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga (34%). Keragaman ini memberikan gambaran yang cukup representatif tentang

populasi pengguna layanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi secara keseluruhan cukup tinggi, dengan 80% responden menyatakan puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan mengingat 20% responden belum merasa puas dengan layanan yang diterima.

Penilaian terhadap dimensi-dimensi mutu layanan juga menunjukkan hasil yang positif:

- | | | |
|---------------------------|---|-----|
| 1. Bukti fisik | : | 70% |
| responden menilai bermutu | | |
| 2. Keandalan | : | 64% |
| responden menilai bermutu | | |
| 3. Ketanggapan | : | 75% |
| responden menilai bermutu | | |
| 4. Jaminan | : | 78% |
| responden menilai bermutu | | |
| 5. Kepedulian | : | 79% |
| responden menilai bermutu | | |

1. Hubungan Dimensi Mutu Layanan dengan Kepuasan Pasien

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,014$). Responden yang menilai bukti fisik bermutu memiliki peluang 3,924 kali lebih besar untuk merasa puas dengan pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf dalam membentuk kepuasan pasien.

Hal ini di buktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwasannya pada instalasi farmasi didapati fasilitas sarana yang kurang memadai seperti kurangnya kursi dan kipas angin yang disediakan oleh Pihak RSJ.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan juga memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,025$). Responden yang menilai keandalan bermutu memiliki peluang 3,5 kali lebih besar untuk merasa puas. Ini menekankan pentingnya konsistensi dan akurasi

dalam pemberian layanan farmasi.

Hal ini di buktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwasannya pada instalasi farmasi didapati waktu pengambilan obat terlampau lama. Karena berdasarkan standar operasional prosedur ketepatan waktu pemberian obat racikan kurang dari 60 menit, tetapi pada kenyataannya lebih dari hal tersebut.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara dimensi ketanggapan dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,009$). Responden yang menilai ketanggapan bermutu memiliki peluang 4,333 kali lebih besar untuk merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesediaan staf dalam memberikan layanan sangat dihargai oleh pasien.

Hal ini di buktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwasannya pada instalasi farmasi didapati bahwa dan ketanggapan *staff* dalam menjelaskan informasi terkait dengan obat dan memberikan pelayanan mutu sudah sangat baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,004$). Responden yang menilai jaminan bermutu memiliki peluang 4,889 kali lebih besar untuk merasa puas. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan keyakinan yang dibangun oleh staf farmasi sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwasannya pada instalasi farmasi didapati bahwa perilaku pegawai farmasi di RSJD Provinsi Lampung sangat baik, pegawai sangat ramah tamah terhadap pasien maupun keluarga pasien yang berobat.

5. Kepedulian (*Empathy*)

Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kepedulian dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,043$). Responden yang menilai kepedulian bermutu memiliki peluang 3,436 kali

lebih besar untuk merasa puas. Hal ini menekankan pentingnya perhatian individual dan pemahaman kebutuhan pasien dalam pelayanan farmasi.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwasannya pada instalasi farmasi didapati bahwa pegawai menunjukkan sikap tidak membedakan status sosial pasien maupun keluarga pasien dalam memberikan pelayanan.

Analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian) menunjukkan hasil yang konsisten. Untuk setiap dimensi, mayoritas responden menilai bahwa layanan farmasi bermutu baik, dengan persentase berkisar antara 64% hingga 79%. Temuan ini mengindikasikan bahwa RSJD Provinsi Lampung telah berhasil membangun kualitas pelayanan yang baik di berbagai aspek.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara setiap dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$ untuk semua dimensi). Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,014$). Hal ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2018) yang menemukan bahwa fasilitas fisik yang memadai dan penampilan petugas yang profesional berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit.

Kehandalan pelayanan juga terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,025$). Temuan ini mendukung hasil penelitian Oktavia et al. (2019) yang menyoroti pentingnya keakuratan dan ketepatan waktu dalam pelayanan farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Ketanggapan petugas farmasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,009$). Hal ini sejalan dengan studi

Purwanto et al. (2020) yang menemukan bahwa respon cepat dan efisien dari petugas farmasi sangat dihargai oleh pasien dan berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

Jaminan dalam pelayanan farmasi juga terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,004$). Temuan ini mendukung penelitian Rahmawati et al. (2017) yang menekankan pentingnya pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas farmasi dalam membangun kepercayaan pasien.

Terakhir, Dimensi kepedulian menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,043$). Hal ini sesuai dengan penelitian Nugroho dan Sulistyowati (2018) yang menemukan bahwa perhatian individual dan empati dari petugas farmasi berkontribusi positif terhadap pengalaman dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka hasil tersebut didukung oleh *sell* yang mendiskripsikan bahwa pelayanan di bagian ruang pendaftaran di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, pasien puas sebanyak 65 (81,2%) responden. Serta mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 14 (17,5%) responden. Hasil lain dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori puas sebanyak 1 (1,3%) responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Martinus (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan benar dan baik maka pasien akan merasa puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febri (2014) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana dari 340 responden didapatkan bahwa 187 responden (55%) mengatakan mutu pelayanan di Puskesmas baik dan terdapat 153 responden (45%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Sementara hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 183 responden (53%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dan sebanyak 157 responden (46%) mengatakan kurang puas hasil uji *statistic* didapatkan hasil $p=0,000 < 0,005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendri (2012), di mana penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 22 responden (48,1%), responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 26 responden (48,1%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 1 responden (1,9%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 3 responden (5,5%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori kurang sebanyak 2 responden (3,7%), di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Nursalam (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, beribawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai

suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan.

Selain itu terdapat lima determinan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan (Nursalam, 2015):

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Bukti fisik (*tangible*)

Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, (Nursalam, 2015) :

1. Pelayanan
2. Kinerja
3. Komunikasi
4. Suasana

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap layanan farmasi di RSJD Provinsi Lampung cukup tinggi, dengan 80% responden merasa puas. Mayoritas responden adalah perempuan, berusia di atas 34 tahun, berpendidikan SMA, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Penilaian mutu layanan farmasi, yang mencakup bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian, memperoleh nilai positif dengan persentase tinggi untuk setiap dimensi. Terdapat pula hubungan yang signifikan antara semua dimensi mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien, yang dibuktikan melalui uji statistik dengan nilai $p < 0,05$ di masing-masing dimensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, L., Rombon, Y., Podung, B. J., & Pingkan Mamuaja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*. 2(2). 1-6
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193–201.
<https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Antonius Rino Vanchapo, & Magfirojh. (2022). *Buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. <https://www.researchgate.net/publication/364313680>
- Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021). *Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X Rumah Sakit X*. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2(1). 37–48
- Dewa Nyoman Benni Kusyana, & Komang Ary Pratiwi. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2), 21–39.
- Dimas Shaula Putri Andana. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Mlati Ii Sleman*.
- Efridayanti Tambunan. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu*.
- Fristiohady, A., Ode Muhammad Fitrawan, L., Dwi Pemudi, Y., Ihsan, S., Ruslin, Bafadal, M., Nurwati, & Ruslan. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6–12.
- Harun, H., & Wijayantono. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Jurnal Human Care*, 3(3), 138–148.
- Imelia Prastica. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Khairunnisa, E. N. (2022). Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Total Quality Manajemen Dengan SERVQUAL. *Schema: Journal Of Psychological Research*, 7(1), 35–44.
- Khikmawati, E., Wibowo, H., & Farla, Z. (2019). Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung. In *Jurnal Teknik Industri*. 5(1). 56-61
- Karunia Keperawatan, M., Azizah Keperawatan, N., Rahayu Keperawatan, O., Sovia Melati Keperawatan, P., & Prio Agus Santoso Keperawatan, A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2(1), 63–66.
<https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Larasanty, L. P. F., Wirasuta, I. M. A. G., Sarasmita, M. A., Cahyadi, M. F., Wirayanti, N. W., Triastuti, N.

- N. A., Yanti, N. N. D., Wistari, N. M. A., & Sudarni, D. (2018). Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik. *Jurnal Farmasi Udayana*, 7(1), 7–12.
- Megawati, Hariyanto, T., & Rachmi, A. T. (2016). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(1), 147–160.
- Muhammad Al Rajab, & Sultan Andilah. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. In *Health Care : Jurnal Kesehatan* (Vol. 12, Issue 2). 341-355
- Ria Rizqa Dewi Amin. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. *Jurnal Dialekta*. 4 (1). 45-64
- Silalahi, J., Devi Fitriani, A., & Megawati. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (*Importance Perfomance Analysis*) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. In *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2(1). 7-19