

# **Hubungan Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Yang Berorientasi Pada Standar Akreditasi Klinik Di Klinik dr. M. Suherman Jember**

Oleh:

Ely Ermawati, Supriyadi, Sasmiyanto

Jl. Karimata 49 Jember Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957 Email: [fikes@unmuhjember.ac.id](mailto:fikes@unmuhjember.ac.id) Website: <http://fikes.unmuhjember.ac.id>

Pelayanan obat merupakan salah satu bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan klinik dan tidak terpisahkan dari pelayanan keperawatan. Kecermatan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan obat merupakan indikator penting kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di klinik dr. M. Suherman Jember. Desain korelasi penelitian yang digunakan adalah pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di klinik dr. M. Suherman Jember sebanyak 100 responden yang dimulai tanggal 03-11 Juli 2017. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa statistik dengan uji *Spearman Rho*. Berdasarkan analisa data dari pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan didapatkan nilai ( $p\ value = 0.000$ )  $\alpha = 0.05$  nilai  $r = 0.606$  yang berarti ada hubungan yang kuat antara pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik dr. M. Suherman Jember. Rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada petugas apotek klinik agar lebih meningkatkan pelayanan terutama dalam hal waktu tunggu obat agar lebih meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Pelayanan Obat, Kepuasan Pasien, Akreditasi  
Daftar pustaka : 21 (2007-2016)

## **ABSTRACT**

*Drug service is one of the important part in clinical service and is inseparable from nursing service. The accuracy, promptness, and speed of drug services are important indicators of patient satisfaction. Satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of someone who appears after the comparison between perception or impression to the performance or the results of a product and its expectations. The purpose of this study to determine the relationship of drug services with the level of outpatient satisfaction oriented to the standard of clinical accreditation in dr. M. Suherman Jember. The research correlation design used is Cross Sectional approach. The population of this study were outpatients in dr. M. Suherman Jember as many as 100 respondents starting on 03-11 July 2017. Sampling technique using Quota Sampling. Data collection using questionnaires. Statistical analysis with Spearman Rho test. Based on data*

*analysis from drug service with outpatient satisfaction level got value (p value = 0.000)  $\alpha = 0.05$  value  $r = 0.606$  which means there is a strong relationship between drug service with outpatient satisfaction level in clinic dr. M. Suherman Jember. The research recommendation is addressed to clinical pharmacy officers in order to further improve the service, especially in terms of waiting time of drug to further increase patient satisfaction.*

Keyword : Drug Service, Patient Satisfaction, Accreditation  
Bibliography : 21 (2007-2016).

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik pasal 1 ayat (1) menyebutkan: klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta semakin meningkat dan menuntut pelayanan yang bermutu, yang artinya sarana pelayanan kesehatan dan tenaga profesi kesehatan harus mampu menunjukkan akuntabilitas sosial dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diakui sehingga dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, sebuah klinik perlu menyelenggarakan pelayanan obat/apotek (Megawati dkk, 2015).

Pelayanan obat merupakan salah satu bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan klinik dan tidak terpisahkan dari pelayanan keperawatan. Di klinik pelayanan obat adalah tanggung jawab dari apotek klinik yang bekerja 24 jam. Kecermatan, ketepatan, dan

kecepatan pelayanan apotek merupakan indikator penting kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan apotek tergantung proses yang dilaksanakan pada saat pelayanan. Proses pelayanan obat terdiri dari perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan sediaan obat, dispensing obat, pengendalian mutu dan distribusi (Megawati dkk, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Kepuasan selalu didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Masyarakat tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang tidak menyenangkan, dan tidak semata-mata menilai baik bila memang tidak ada suasana yang tidak menyenangkan yang dialami (Setianingsih & khayati, 2016). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, antara lain yaitu *tangibility* atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, *reliability* atau kemudahan dalam pemberian layanan kepada paasien, *responsiveness* atau tanggap dalam pemberian layanan pada pasien, *assurance* atau kemauan para personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pasien, *emphaty* atau perhatian petugas

apotek terhadap kebutuhan pasien (Tjiptono dan Diana, dalam Rondonuwu dkk, 2014).

Pentingnya menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek klinik yaitu untuk mengetahui respon konsumen terhadap mutu pelayanan apotek, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan apotek mendatang, dan meningkatkan mutu pelayanan. Klinik dr. M. Suherman adalah klinik pratama dan merupakan salah satu klinik yang diperuntukkan memberikan pelayanan kesehatan kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dan masyarakat pada umumnya. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Klinik dr. M. Suherman antara lain, UGD 24 jam, kamar bersalin 24 jam, rawat inap, poli umum, poli gigi, poli KIA/KB, laboratorium, dan pelayanan obat/apotek. Apotek klinik dr. M. Suherman mempunyai 8 petugas, yaitu 1 apoteker, 4 asisten apoteker, dan 3 kasir. Untuk jumlah kunjungan pasien rawat jalan sendiri pada tahun 2016 sebesar 47.904 pasien. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Yang Berorientasi Pada Standar Akreditasi Klinik Di Klinik Dr. M. Suherman Jember”.

## B. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di Klinik dr. M. Suherman Jember.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan obat pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di Klinik dr. M. Suherman Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di Klinik dr. M. Suherman Jember.
- c. Menganalisis hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di Klinik dr. M. Suherman Jember.

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan *Spearman Rho* regresi linier positif dengan ketentuan nilai  $\alpha = 0.05$  dan  $p \text{ value} \leq \alpha$ .

Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

## HASIL PENELITIAN

### A. Data Umum

#### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 5.1** Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Rawat Jalan Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Jenis	Frekuensi	Persentase
-------	-----------	------------

Kelamin		(%)
Laki-laki	48	48.0
Perempuan	52	52.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.1 diatas terlihat bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 52 responden (52,0 %).

## 2. Umur

**Tabel 5.2** Distribusi Frekuensi Umur Responden Rawat Jalan Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 30 Tahun	61	61.0
> 31 Tahun	39	39.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan umur < 30 Tahun lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden dengan umur > 30 Tahun.

## 3. Pendidikan

**Tabel 5.3** Distribusi Pendidikan Responden Rawat Jalan Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	6	6.0
SMP	24	24.0
SMA	53	53.0
PT	15	15.0
Tidak sekolah	2	2.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan SMA lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden pendidikan SD,SMP dan Perguruan Tinggi

## 4. Agama

**Tabel 5.4** Distribusi Frekuensi Agama Responden Rawat Jalan

Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Agama	Frekuensi	Persentase (%)
Islam	100	100.0
Kristen	0	0
Budha	0	0
Hindu	0	0
Katholik	0	0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden beragama islam.

## 5. Pekerjaan

**Tabel 5.5** Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Rawat Jalan Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja/ Pensiun	13	13.0
Petani/ Pedagang/ Buruh	12	12.0
PNS/ TNI/ POLRI	16	16.0
Lain-Lain	59	59.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempunyai pekerjaan selain yang tercantum di kuesioner (lain-lain) lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang mempunyai pekerjaan petani /pedagang /buruh, PNS /TNI /POLRI, dan tidak bekerja /pensiun.

## 6. Jumlah Penghasilan

**Tabel 5.6** Distribusi Frekuensi Jumlah Penghasilan Responden

Rawat Jalan Di Klinik dr. M. Suherman Jember		
Jumlah penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
< UMR 1.800.000	63	63.0
> UMR 1.800.000	37	37.0
Total	100	100.0

3. Hubungan Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien  
**Tabel 5.9** Analisis Hubungan Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Yang Berorientasi Pada Standar Akreditasi Klinik Di Klinik dr. M. Suherman Jember

## B. Data Khusus

### 1. Pelayanan Obat

**Tabel 5.7** Distribusi Frekuensi Pelayanan Obat Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Pelayanan Obat	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	7	7.0
Baik	69	69.0
Sangat Baik	24	24.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.7 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempunyai presepsi terhadap pelayanan obat yang paling banyak yaitu pernyataan baik.

### 2. Tingkat Kepuasan

**Tabel 5.8** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik dr. M. Suherman Jember

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	9	9.0
Puas	70	70.0
Sangat Puas	21	21.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 5.8 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempunyai presepsi terhadap tingkat kepuasan pasien yang paling banyak yaitu pernyataan puas.

Variabel 1	Variabel 2	Nilai r Hitung	P Value	N
Pelayanan Obat	Tingkat Kepuasan Pasien	0.606	0.000	100

Berdasarkan tabel 5.9 hasil penelitian hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di klinik dr. M. Suherman Jember menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh  $p\text{ value} < \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ), yang artinya  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Yang Berorientasi Pada Standar Akreditasi Klinik Di Klinik dr. M. Suherman Jember. Penelitian ini juga mempunyai hubungan yang positif, hal ini dibuktikan dengan interpretasi nilai r sebesar 0.606, dan nilai r tersebut diinterpretasikan memiliki hubungan yang kuat.

## PEMBAHASAN

### A. Interpretasi Hasil Penelitian

#### 1. Pelayanan Obat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan obat di klinik dr. M. Suherman Jember

yaitu sebanyak 24 responden (24.0 %) menyatakan sangat baik, 69 responden (69.0 %) menyatakan cukup baik, dan 7 responden (7.0 %) menyatakan tidak baik.

Dilihat dari hasil pernyataan yang telah diisi oleh responden ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien masih dirasa kurang terutama dalam hal: waktu tunggu obat masih dirasa lama, penjelasan efek samping obat kepada pasien, dan keramahan dalam melayani pertanyaan mengenai penjelasan tentang obat 7 % responden menjawab pelayanan yang diberikan tidak baik. Sedangkan pada pernyataan pelayanan resep mudah, petugas mencantumkan nama dan aturan pakai, pemberian obat dalam kemasan baik 24 % responden menjawab pelayanan yang diberikan sangat baik.

Secara umum persepsi responden terhadap pelayanan obat di klinik dr. M. Suherman Jember lebih banyak yang mempresepsikan pelayanan obat dalam kategori baik. Menurut peneliti pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan, terutama pelayanan obat. Pelayanan obat yang baik akan mendorong kepuasan terhadap pasien tersebut. Peneliti berpendapat bahwa dengan pelayanan obat yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan itu, dimana dalam penelitian ini adalah pelayanan obat yang diberikan kepada pasien rawat jalan.

## 2. Tingkat Kepuasan

Nursalam (2003, dalam Nursalam 2013) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan, Manajemen klinik dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan obat di klinik dr. M. Suherman Jember yaitu sebanyak 21 responden (21.0 %) menyatakan sangat puas, 70 responden (70,0 %) menyatakan puas, dan 9 responden (9.0 %) menyatakan tidak puas.

Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima. Akan tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima pasien dirasa masih di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas (Asmuji, 2012). Pengukuran kepuasan yang dimaksud diatas yaitu dapat dilakukan dengan membandingkan antara kenyataan yang ada yaitu pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan dari pasien. Oleh karena itu, dibutuhkan kerja sama yang baik di semua sektor dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi penerima jasa layanan yang ada.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik dr. M. Suherman Jember dalam penelitian ini diukur dengan 3 dimensi mutu pelayanan keperawatan, yang meliputi kemudahan dalam pemberian layanan kepada pasien (*reliability*), tanggap dalam pemberian layanan pada pasien (*responsiveness*), perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien (*empathy*).

Melihat hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada penelitian ini sebagian besar responden mempresepsikan puas. Menurut pendapat peneliti, meningkatkan pelayanan obat merupakan aspek yang memberikan kontribusi yang cukup banyak dalam mewujudkan kepuasan pasien di Klinik dr. M. Suherman Jember, sehingga pasien merasa puas.

### **3. Hubungan Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Setelah dilakukan uji analisis dengan Spearman Rho, diperoleh nilai  $\alpha = 0,000$  yang berarti  $H_1$  diterima, serta nilai koefisien korelasi sebesar 0,606. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa adanya hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di klinik di klinik dr. M. Suherman Jember.

Dalam hal ini pelayanan obat yang telah diberikan dan harapan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang

pernah diterima, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan pengalaman buruk yang dialaminya kepada orang lain dan hal tersebut akan berdampak negatif pada citra layanan kesehatan tersebut seperti klinik kesehatan. Sebuah klinik dalam memberikan kepuasan pasien harus menciptakan dan dapat mengelola suatu sistem yang mendahulukan atau menomor satukan keinginan atau harapan pasien. Menurut Asmuji (2012) menyebutkan beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam memenuhi kebutuhan pasien diantaranya adalah: harga, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. Peningkatan kinerja dari petugas yang memberikan pelayanan terhadap pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Persepsi tentang pelayanan obat beberapa orang berbeda dalam mempresepsikan suatu obyek yang sama, dimana faktor-faktor yang di duga juga berpengaruh terhadap persepsi pasien atas kepuasan terhadap suatu pelayanan antara lain seperti seperti jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Menurut asumsi peneliti semakin baik pelayanan obat yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien di Klinik dr. M. Suherman Jember.

### **B. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan**

Penelitian mengenai hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar akreditasi klinik di

klitik dr. M. Suherman Jember, bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan obat yang diberikan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pasien. Pelayanan obat yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien sehingga meningkatkan citra yang baik bagi klinik dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap klinik tersebut.

Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada pelayanan obat yang ada di klinik. Harapan ke depan menjadi masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan obat bagi pasien, sehingga hasil dari pelayanan obat tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien. Apabila selama ini pemberian pelayanan obat sudah baik, maka harus lebih ditingkatkan lagi dan agar penilaian masyarakat terhadap pelayanan obat di klinik dr. M. Suherman bagi pasien menjadi lebih baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan obat di klinik dr. M. Suherman Jember dalam kategori baik.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik dr. M. Suherman Jember dalam kategori puas tetapi pasien mempunyai harapan yang tinggi.
3. Pelayanan obat mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berorientasi pada standar

akreditasi klinik di klinik dr. M. Suherman Jember.

### **B. Saran**

#### **1. Petugas Apotek**

Untuk mewujudkan kepuasan dan keselamatan pasien, petugas apotek bisa meningkatkan pelayanan obat dalam hal kecepatan waktu tunggu obat, penjelasan efek samping obat kepada pasien, serta keramahan petugas dalam melayani pertanyaan pasien mengenai penjelasan tentang obat yang masih menjadi keluhan pasien karena pada hasil penelitian menunjukkan persepsi tidak baik, oleh sebab itu pasien mengharapkan pelayanan yang lebih baik pada poin-poin tersebut.

#### **2. Klinik**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan obat bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, maka dari hasil penelitian di atas ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi terutama dalam hal kecepatan waktu tunggu obat, penjelasan efek samping obat kepada pasien, serta keramahan petugas dalam melayani pertanyaan pasien mengenai penjelasan tentang obat. Alangkah baiknya jika beberapa hal tersebut dapat dijadikan landasan agar klinik dr. M. Suherman Jember bisa lebih baik lagi dari sebelumnya, sehingga akan memberikan citra baik bagi klinik dr. M. Suherman Jember.

#### **3. Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan



untuk melakukan penelitian lanjutan mungkin dengan menggunakan metode penelitian yang lain yang lebih baik serta meminimalisir variabel *convoundingnya*. Memilih teknik sampling yang sesuai dengan penelitian sehingga penelitian tersebut mendapatkan hasil yang valid, dan mendapatkan hasil penelitian yang baru atau memperbaiki penelitian yang ada dan menjadi masukan untuk tempat penelitian tersebut.

4. Institusi Pendidikan

Dari penelitian ini disarankan agar dijadikan bahan pertimbangan untuk pokok bahasan akreditasi didalam mata kuliah manajemen kesehatan atau keperawatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Dacosta, S, R. (2016). *Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi*. Universitas Esa Unggul. Diakses April 2017 <http://www.digilib.esaunggul.ac.id>.
- Hardjo, P, I. (2014). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Importance-Performance Di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya Tahun 2014*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Huda, M. (2013). *Hubungan Pelayanan Pasien Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) Dengan Tingkat Kepuasan Ppasien Di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kemenkes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- \_\_\_\_\_ . (2013). *Riset Kesehatan Dasar 2013*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- \_\_\_\_\_ . (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- \_\_\_\_\_ . (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri*

*Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.*

- Klinik Dr. M. Suherman. (2016). *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2016.*
- Lawalata, A., Umboh., Rampengan, S. (2016). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Bethesda GMM Tomohon.* Universitas Saam Ratulangi.
- Maharani, C. (2009). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Sebagai Alat Peningkatan Kualitas Organisasi Pelayanan Kesehatan.*
- Megawati., Hakim, L., & Irbantoro, D. (2015). *Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu.* Universitas Brawijaya Malang.
- Musviro (2012). *Pengaruh Penerapan Orientasi Pasien Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSD Dr. Haryoto Lumajang, Jember.* Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
- Nurhidayat, A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Harapan Bersama Ambulu Jember.* Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Prawestri, I. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Dr. M. Suherman Jember.* Universitas Muhammadiyah Jember.
- Ramdhani, P, A. (2009). *Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien Di Bagian Front Office Rumah Sakit “Bunga” Periode Januari-April 2009.* Universitas Indonesia.
- Rondonuwu, S., Sondakh, C., Ratag, T. (2014). *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014.* Universitas Sam Raatulangi Manado.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.* Bandung: CV Alfabeta.
- Suripto, A, D. (2013). *Gambaran Pengetahuan, Masa Kerja Petugas Dan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Surakarta Tahun 2013.*

Setianingsih., Khayati, F. (2016).  
*Kepuasan Pasien Pengguna  
BPJS Kesehatan Di Rumah  
Sakit X.*

