

SKRIPSI

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT HERMINA OPI
JAKABARING**



**MUHAMMAD FADHIL RABBANI IVANSYAH
04011281924232**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

SKRIPSI

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT HERMINA OPI
JAKABARING**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Kedokteran (S. Ked)



MUHAMMAD FADHIL RABBANI IVANSYAH

04011281924232

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR - FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT HERMINA OPI JAKABARING

LAPORAN AKHIR SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Kedokteran di Universitas Sriwijaya

Oleh:

Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

04011281924232

Palembang, 27 Desember 2022

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I

Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes
NIP. 196802011995031601



Pembimbing II

Drs. H. Eddy Roflin, M.Si
NIP. 19590418198503102



Penguji I

Dr. dr. Mohammad Zulkarnain, MMedSc,
PKK, SpDLP
NIP. 196109031989031002



Penguji II

dr. Emma Novita, M.Kes
NIP. 196111031989102001



Ketua Program Studi
Pendidikan Dokter

dr. Susilawati, M.Kes
NIP 197802272010122001



Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked
NIP 197306131999031001



HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi ini dengan judul “Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Opi Jakabaring” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 27 Desember 2022.

Palembang, 27 Desember 2022

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi

Pembimbing I

Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes
NIP. 196802011995031001



Pembimbing II

Drs. H. Eddy Roflin, M.Si
NIP. 19590418198503102



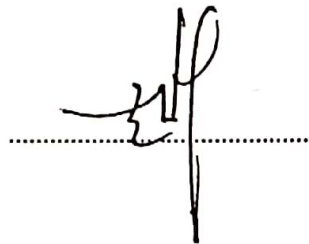
Penguji I

Dr. dr. Mohammad Zulkarnain, MMedSc,
PKK, SpDLP
NIP. 196109031989031002



Penguji II

dr. Emma Novita, M.Kes
NIP. 196111031989102001



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Pendidikan Dokter

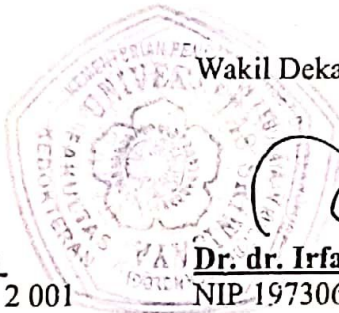


dr. Susilawati, M.Kes
NIP 19780227 201012 2 001

Wakil Dekan I



Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked.
NIP.19730613 199903 001



HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

NIM : 04011281924232

Judul : Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Opi Jakabaring

Menyatakan bahwa Skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam Skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 27 Desember 2022



Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

ABSTRAK

FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT HERMINA OPI JAKABARING

(Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah, 27 Desember 2022, 96 halaman)

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Latar Belakang: Antrian adalah hal yang biasa terjadi dalam kehidupan dan menjadi salah satu masalah utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang terbatas. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian berjumlah 90 orang dengan teknik *consecutive sampling*.

Hasil: Terdapat hubungan yang signifikan antara usia ($p= 0,000$), jenis kelamin ($p= 0,015$), *tangibles* ($p= 0,000$), *responsiveness* ($p= 0,000$), *reliability* ($p= 0,000$), *assurance* ($p= 0,000$), *emphaty* ($p= 0,000$) dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring. Sedangkan tingkat pendidikan ($p= 0,172$) dan penghasilan ($p= 0,082$) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara usia, jenis kelamin, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring. Sedangkan tingkat pendidikan dan penghasilan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Sistem Antrian, Instalasi Farmasi

ABSTRACT

FACTORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION WITH THE QUEUE SYSTEM AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF HERMINA OPI JAKABARING HOSPITAL

(Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah, 27 December 2022, 96 pages)

Faculty of Medicine Sriwijaya University

Background: Queuing is a common thing in life and is one of the main problems affecting health services with limited facilities. One of the best services is to provide fast service so as not to let customers wait too long. This study aims to determine factors related to patient satisfaction with the queue system for outpatient prescription services at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation.

Methods: This study used an analytic observational method with a cross sectional design. The sample in this study were outpatients at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation who met the inclusion criteria. The sample in this study was 90 people using the consecutive sampling technique.

Results: There is a significant relationship between age ($p= 0.000$), gender ($p= 0.015$), tangibles ($p= 0.000$), responsiveness ($p= 0.000$), reliability ($p= 0.000$), assurance ($p= 0.000$), empathy ($p = 0.000$) with patient satisfaction with the queue system at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation. While education level ($p = 0.172$) and income ($p = 0.082$) did not have a significant relationship with patient satisfaction with the queuing system at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation.

Conclusion: There is a significant relationship between age, gender, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy with patient satisfaction with the queuing system at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation. Meanwhile, education level and income do not have a significant relationship with patient satisfaction with the queuing system at the Jakabaring Hermina OPI Hospital Pharmacy Installation.

Keywords: Patient Satisfaction, Queuing System, Pharmacy

RINGKASAN

FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT HERMINA OPI JAKABARING

Karya tulis ilmiah berupa skripsi, 27 Desember 2022

Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah, dibimbing oleh Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes dan Drs. H. Eddy Roflin, M.Si

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xx + 96 halaman, 20 tabel, 7 gambar, 8 lampiran

Antrian adalah hal yang biasa terjadi dalam kehidupan dan menjadi salah satu masalah utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang terbatas. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan desain cross sectional. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian berjumlah 90 orang dengan teknik consecutive sampling.

Terdapat hubungan yang signifikan antara usia ($p= 0,000$), jenis kelamin ($p= 0,015$), tangibles ($p= 0,000$), responsiveness ($p= 0,000$), reliability ($p= 0,000$), assurance ($p= 0,000$), empathy ($p= 0,000$) dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring. Sedangkan tingkat pendidikan ($p= 0,172$) dan penghasilan ($p= 0,082$) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia, jenis kelamin, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring. Sedangkan tingkat pendidikan dan penghasilan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Sistem Antrian, Instalasi Farmasi

SUMMARY

FACTORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION WITH THE QUEUE SYSTEM AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF HERMINA OPI JAKABARING HOSPITAL

Scientific Paper in the form of Skripsi, Desember 27, 2022

Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah: supervised by Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes and Drs. H. Eddy Roflin, M.Si

Medical Science Department, Faculty of Medicine, Sriwijaya University

xx + 96 pages, 20 tables, 7 pictures, 8 attachments

Queuing is a common thing in life and is one of the main problems affecting health services with limited facilities. One of the best services is to provide fast service so as not to let customers wait too long. This study aims to determine factors related to patient satisfaction with the queue system for outpatient prescription services at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation.

This study used an analytic observational method with a cross sectional design. The sample in this study were outpatients at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation who met the inclusion criteria. The sample in this study was 90 people using the consecutive sampling technique.

There is a significant relationship between age ($p= 0.000$), gender ($p= 0.015$), tangibles ($p= 0.000$), responsiveness ($p= 0.000$), reliability ($p= 0.000$), assurance ($p= 0.000$), empathy ($p = 0.000$) with patient satisfaction with the queuing system at the Jakabaring Hermina OPI Hospital Pharmacy Installation. While education level ($p = 0.172$) and income ($p = 0.082$) did not have a significant relationship with patient satisfaction with the queuing system at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation

It can be concluded that there is a significant relationship between age, gender, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy with patient satisfaction with the queuing system at the Hermina OPI Jakabaring Hospital Pharmacy Installation. Meanwhile, education level and income do not have a significant relationship with patient satisfaction with the queuing system at the Jakabaring Hermina OPI Hospital Pharmacy Installation

Keywords: Patient Satisfaction, Queue System, Pharmacy Installation

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir skripsi yang berjudul “Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring” dengan baik. Penyusunan karya tulis ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S. Ked) Universitas Sriwijaya.

Dalam melakukan penyusunan laporan akhir skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta dalam membantu menyelesaikan penelitian dan penulisan laporan akhir skripsi ini, terutama kepada:

1. Dosen pembimbing penulis Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes sebagai pembimbing I dan Drs. H. Eddy Roflin, M.Si sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan, bimbingan, dan ketersediaan waktunya dalam membantu saya menyusun usulan laporan akhir skripsi ini.
2. Dosen penguji penulis Dr. dr. Mohammad Zulkarnain, MMedSc, PKK, SpDLP sebagai penguji I dan dr. Emma Novita, M.Kes sebagai penguji II yang telah memberikan saran, masukan, dan ketersediaan waktunya dalam penulisan laporan akhir skripsi ini.
3. Kedua orang tua, kakak dan adik penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya atas doa, semangat, serta dukungan moril dan materil yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu
4. Teman - teman terdekat dan seperjuangan penulis Abu, Nurin, Imah, Ihsan, Juanro, Alfredo, Fahma, Aqilla, Diah serta angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan akhir skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dalam pengembangan dan penyempurnaan laporan akhir skripsi ini kedepannya. Sebagai akhir kata, penulis berharap laporan akhir skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan para pembaca.

Palembang, 27 Desember 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah', with a long horizontal stroke extending to the right.

Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

NIM : 04011281924232

Judul : Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Antrian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Opi Jakabaring

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespodensi (*Corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 27 Desember 2022



Muhammad Fadhil Rabbani Ivansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Hipotesis.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5

1.5.2	Manfaat Kebijakan	5
1.5.3	Manfaat Masyarakat	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....		6
2.1	Antrian.....	6
2.1.1	Definisi	6
2.1.2	Sistem Antrian	6
2.1.3	Komponen Antrian	7
2.1.3.1	Karakteristik Kedatangan atau masukan	7
2.1.3.2	Disiplin Antrian	8
2.1.3.3	Karakteristik Pelayanan.....	9
2.1.4	Model Antrian.....	9
2.1.4.1	Single Channel – Single Phase	10
2.1.4.2	Single Channel – Multi Phase.....	10
2.1.4.3	<i>Multi Channel - Single Phase</i>	10
2.1.4.4	<i>Multi Channel - Multi Phase</i>	11
2.1.5	Sumber Pemanggilan.....	11
2.2	Kepuasan Pasien	11
2.2.1	Definisi	11
2.2.2	Indikator Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan ...	12
2.2.3	Faktor – faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Sistem Antrian Rumah Sakit	13
2.2.3.1	Pengaruh Karakteristik Sosiodemografi Pasien...	14
2.2.3.2	Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan ...	15
2.2.3.3	Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan .	18
2.2.4	Metode Penilaian Kepuasan Pasien.....	18

2.3	Rumah Sakit	19
2.3.1	Definisi	19
2.3.2	Kewajiban Rumah Sakit.....	20
2.3.3	Klasifikasi dan Fasilitas Rumah Sakit.....	21
2.4	Pelayanan Rawat Jalan	22
2.5	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	23
2.5.1	Definisi	23
2.5.2	Fasilitas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	23
2.5.3	Standar Pelayanan di Instalasi Farmasi	24
2.6	Kerangka Teori	25
2.7	Kerangka Konsep.....	26
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel.....	28
3.3.2.1	Besar Sampel.....	28
3.3.2.2	Cara Pengambilan Sampel	29
3.3.3	Kriteria Inklusi dan Eksklusi	30
3.3.3.1	Kriteria Inklusi	30
3.3.3.2	Kriteria Eksklusi	30
3.4	Variabel Penelitian.....	30
3.4.1	Variabel Terikat.....	30
3.4.2	Variabel Bebas.....	30

3.5	Definisi Operasional	31
3.6	Cara Pengumpulan Data	35
3.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	35
3.7.1	Pengolahan Data	35
3.7.2	Analisis Data.....	36
3.7.2.1	Analisis Univariat	36
3.7.2.2	Analisis Bivariat	36
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.8.1	Uji Validitas	37
3.8.2	Uji Reliabilitas	39
3.9	Alur Kerja Penelitian	40
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil.....	41
4.1.1	Analisis Univariat	41
4.1.2	Analisis Bivariat	45
4.2	Pembahasan.....	47
4.2.1	Hubungan Faktor Sosiodemografi dengan Kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring	47
4.2.1.1	Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien	48
4.2.1.2	Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien	49
4.2.1.3	Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	50
4.2.1.4	Hubungan Penghasilan dengan Kepuasan Pasien	51

4.2.2	Hubungan Faktor Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring	52
4.2.2.1	Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien.....	52
4.2.2.2	Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien	54
4.2.2.3	Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien.....	55
4.2.2.4	Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien.....	56
4.2.2.5	Hubungan Dimensi <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pasien.....	57
4.3	Keterbatasan Peneltian	59
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	69
	RIWAYAT HIDUP	96

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional	31
3.2 Uji Validitas <i>Tangible</i>	37
3.3 Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	37
3.4 Uji Validitas <i>Reliability</i>	38
3.5 Uji Validitas <i>Assurance</i>	38
3.6 Uji Validitas <i>Emphaty</i>	38
3.7 Uji Validitas Kepuasan	39
3.8 Uji Reliabilitas.....	39
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	41
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	42
4.5 Distribusi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	42
4.6 Distribusi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	43
4.7 Distribusi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	43
4.8 Distribusi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	44
4.9 Distribusi Responden Berdasarkan <i>Emphaty</i>	44
4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Sistem Antrian	44
4.11 Hubungan Faktor Sosiodemografi dengan Kepuasan Pasien.....	45
4.12 Hubungan Faktor Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	46

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Single channel - single phase system</i> ⁷	10
2.2 <i>Single channel - multi phase system</i> ⁷	10
2.3 <i>Multi channel - single phase system</i> ⁷	10
2.4 <i>Multi channel - multi phase system</i> ⁷	11
2.5 Kerangka Teori.....	25
2.6 Kerangka Konsep.....	26
3.1 Alur Kerja Penelitian	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden	69
2. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian	71
3. Kuesioner Penelitian	72
4. Hasil Analisis SPSS	78
5. Sertifikat Layak Etik Penelitian	92
6. Surat Izin Penelitian	93
7. Surat Izin Penelitian RS Hermina	94
8. Lembar Konsultasi	95

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
FCFS	: <i>First Come First Served</i>
FIFO	: <i>First In First Out</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
LCFS	: <i>Last Come First Served</i>
LIFO	: <i>Last In First Out</i>
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
POSA	: Poli Onkologi Satu Atap
PS	: <i>Priority Service</i>
ServQual	: <i>Service Quality</i>
SIRO	: <i>Service in Random Order</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Antrian adalah hal yang biasa terjadi dalam kehidupan dan menjadi salah satu masalah utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang terbatas. Antrian terjadi ketika permintaan pelayanan melebihi kapasitas untuk menyediakan layanan.¹ Jika pelanggan yang datang dapat langsung masuk ke dalam fasilitas pelayanan, maka pelayanan akan segera dilakukan. Namun, jika fasilitas pelayanan sedang melayani pelanggan maka akan menyebabkan pelanggan lain menunggu dan mengantri untuk dilayani oleh fasilitas pelayanan tersebut.¹⁻³ Salah satu contoh antrian di kehidupan sehari – hari adalah ketika menunggu pelayanan di rumah sakit.

Menurut PMK No 3 Tahun 2020, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁴ Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kesehatan yang pada pasien yang hanya berobat pada jam kerja saja dan pasien tidak menginap di rumah sakit. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dengan pengambilan nomor antrian, pendaftaran, menunggu giliran di ruang tunggu, dan mendapatkan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa. Dalam pelayanan pengobatan, pasien dapat mengambil obatnya di apotek ataupun menunggu antrian ketika pasien tidak langsung dapat mendapatkan obat ketika fasilitas pelayanan di instalasi farmasi atau apotek sedang melayani pasien lain.⁵

Sistem antrian Rumah Sakit adalah ketika pasien tiba untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani dan meninggalkan sistem pelayanan jika dilayani. Kedatangan pasien ke Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan tidak bisa diprediksi. Jika pasien yang tiba dapat langsung masuk ke dalam fasilitas pelayanan, maka pelayanan akan segera

dilakukan. Namun, jika ada yang menunggu, pasien akan mengantri untuk dilayani.^{1,2}

Secara umum, sistem antrian dapat dibagi dalam 4 Model, yaitu 1) *single channel - single phase*, 2) *single channel - multi phase*, 3) *multi channel - single phase*, 4) *multi channel - multi phase*. Dari ke empat model ini, memiliki kelebihan dan kekurangan masing - masing untuk penggunaannya.

Untuk model *single channel – single phase* maupun *multi phase* memiliki kelebihan yaitu murah biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem antrian ini karena hanya diperlukan satu (*single phase*) atau lebih (*multi phase*) jenis fasilitas pelayanan dalam satu jalur antrian. Untuk kekurangannya adalah pelanggan dapat menunggu lebih lama jika kedatangan pelanggan yang banyak dalam satu waktu karena pelanggan hanya dapat dilayani oleh satu jalur antrian.⁶

Untuk model *multi channel - single phase* maupun *multi phase* memiliki kelebihan yaitu dapat meminimalkan waktu tunggu pasien dalam antrian dikarenakan mempunyai dua atau lebih jalur antrian untuk melayani pelanggan.⁶, sedangkan kekurangannya adalah mahal biaya yang diperlukan untuk membuat satu (*single phase*) atau lebih (*multi phase*) jenis fasilitas pelayanan di dua atau lebih jalur antrian.

Belum cukup banyak penelitian yang fokus terhadap masalah sistem antrian ini, khususnya di rumah-rumah sakit. Padahal, lama mengantri di salah satu aspek rumah sakit menjadi indikator kepuasan pasien selama berobat. Beberapa penelitian yang ada, di Thailand oleh Ubolrat tahun 2014 dimana sistem antrian *multi channel - multi phase* lebih cocok diterapkan pada klinik rawat jalan. Penempatan beberapa dokter dalam melayani dan mengatur proses janji temu dengan pasien dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Kelebihan jumlah petugas yang memiliki waktu menganggur yang banyak dapat dipertimbangkan untuk ditugaskan di bagian klinik lain agar dapat mengurangi pemborosan biaya yang diperlukan dalam pelayanan.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Febrianto tahun 2009 di Poli Onkologi Satu Atap (POSA) Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya didapatkan hasil nilai koefisien korelasi (R) antara variabel sistem antrian yang terdiri dari waktu antrian, lingkungan antrian, pelayanan karyawan bagian antrian terhadap kepuasan pasien adalah 0,920. Hal ini menunjukkan variabel sistem antrian diatas memiliki hubungan positif atau searah dan secara parsial terhadap kepuasan pasien.⁸

Pada penelitian Cesarania tahun 2016 pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat didapatkan hubungan bermakna antara fasilitas pelayanan (dengan nilai $P = 0,001$) dan waktu pelayanan (dengan nilai $P = 0,022$) terhadap kepuasan pasien.⁹

Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring merupakan Rumah Sakit swasta kelas C yang berlokasi di Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan. Rumah Sakit ini melayani pasien dari berbagai daerah khususnya daerah kabupaten banyuasin, OPI Jakabaring sekitarnya, dan juga rujukan dari berbagai FKTP yang bekerja sama dengan BPJS. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, RS Hermina OPI Jakabaring mengalami kenaikan kunjungan pada pasien rawat jalan setiap bulannya. Total kunjungan hingga bulan November tahun 2022 tercatat 78.375 orang pada pasien rawat jalan diantaranya 72.151 orang mendapatkan pelayanan resep di Instalasi Farmasi. Banyaknya pasien yang berdatangan dapat menyebabkan pasien harus mengantri untuk membeli obat di Instalasi Farmasi sehingga menjadi suatu tantangan bagi pihak Rumah Sakit agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang berobat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dan mewujudkan kepuasan pasien yaitu meminimalkan waktu tunggu pasien, salah satunya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

Dari penjelasan diatas, peneliti melakukan survei awal yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada 10 pasien rawat jalan saat menunggu pengambilan obat di instalasi farmasi. Ketika ditanya apakah puas atau tidak, 6 pasien menjawab tidak puas karena tidak tercukupinya sarana prasarana tempat duduk untuk menunggu di instalasi farmasi. Ini dikarenakan juga tempat duduk yang bersama dengan pasien yang sedang menunggu pemeriksaan poliklinik ataupun pemeriksaan awal dan lanjutan lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan faktor sosiodemografi (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, penghasilan) dengan kepuasan terhadap sistem

antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

2. Mengetahui hubungan faktor dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

1.4 Hipotesis

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor sosiodemografi dengan kepuasan terhadap terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Intalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina OPI Jakabaring.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan faktor – faktor kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.

1.5.2 Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pengembangan dalam mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap sistem antrian pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.

1.5.3 Manfaat Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien dalam mengantri pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sehingga pelayanan menjadi optimal dan sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pulungan NW. Analisis Sistem Antrian pada Loker Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit Mata SMEC. 2019.
2. Gross D, Shortie JF, Thompson JM, Harris CM. Fundamentals of Queueing Theory: Fourth Edition. Fundamentals of Queueing Theory: Fourth Edition. 2013.
3. Muki RA. Gambaran Sistem Antrian Pada Masa Pandemi Covid-19 Dan Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Layanan Antrian Di RSUD Deli Serdang. 2021.
4. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. In 2020.
5. Mailintina Y, Dewi S, Hutapea F. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. J Bid Ilmu Kesehat. 2019;9(1):37–49.
6. Muflihah I. PERBANDINGAN QUEUE MODEL SINGLE CHANNEL QUERY SYSTEM DAN MULTIPLE CHANNEL QUERY SYSTEM PADA LOKET PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS KEDUNGMUNDU SEMARANG. 2020.
7. Wangrakdiskul U. Designing Queuing System for Public Hospitals in Thailand. Ticeas 93. 2014;(August):539–50.
8. FEBRIANTO A. ANALISIS PENGARUH PENILAIAN ATAS SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA POLI ONKOLOGI SATU ATAP RUMAH SAKIT UMUM Dr. SOETOMO SURABAYA. 2009.
9. Cesarania D. HUBUNGAN SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI

DI RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN KABUPATEN PESISIR SELATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT PERIODE MARET TAHUN 2016.
2016.

10. Sari NS. ANALISIS TEORI ANTRIAN PADA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) GAJAH MADA JEMBER. 2013.
11. Subagyo P, Asri M, Handoko TH. Dasar-dasar operations research. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE; 1993.
12. Siagian P. Penelitian operasional : teori dan praktek [Internet]. Jakarta: UI-Press; 1987. 629 p.
13. Fuadi S. Analisis Sistem Antrian Pada Poliklinik Umum di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru. 2017.
14. Kakiay TJ. Dasar teori antrian untuk kehidupan nyata. Yogyakarta: Andi; 2004.
15. Ni'amah D, Sugito S. SISTEM ANTRIAN DENGAN PRIORITAS PELAYANAN. Sewindu Stat. 2011;978–9.
16. Pohan, Imbalo S. PW. Jaminan mutu layanan kesehatan : Dasar-dasar pengertian dan penerapan Pohan, Imbalo S., Papuli Widyastuti EGC , 2006. 2007;
17. Lupiyoadi R. Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik. Salemba Empat. Jakarta: Salemba Empat; 2001. 158 p.
18. Azwar A. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah). Cetakan 1. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia; 1994.
19. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat D, Yani Km JA, et al. HUBUNGAN USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI

- PUSKESMAS MUARA LAUNG. *J Publ Kesehat Masy Indones.* 2019;6(2):40.
20. Muzer, Achmat and , Dr. H. Hari Wujoso, dr., Sp.F. MM. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Naskah Publikasi Univ Muhammadiyah Surakarta. 2020.
 21. Gunarsa S. Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia; 2008.
 22. Alrubaiee L, Alkaa'ida F. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *Int J Mark Stud.* 2011;3(1).
 23. Utama S. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Referensi Pendukung Untuk Mahasiswa, Akademik... 2003.
 24. Khopsoh S, Suharto S. HUBUNGAN SOSIAL EKONOMI PESERTA BPJS DI KELURAHAN ROWOSARI DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI. 2016;
 25. Rakasiwi LS, Kautsar A. Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. *Kaji Ekon dan Keuang.* 2021;5(2):146–57.
 26. Zahidie M, Shaikh A. Determinants of patient' s satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review Determinants of patient's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review. *Pakistan J Public Heal.* 2012;2(2):52–61.
 27. Maharlouei N, Akbari M, Akbari M, Lankarani KB. Socioeconomic Status and Satisfaction with Public Healthcare System in Iran. *Int J Community Based Nurs Midwifery.* 2017;5(1):22.
 28. Utami YT. PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP

- KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS PENUNPING SURAKARTA. *Infokes J Ilm Rekam Medis dan Inform Kesehat.* 2018;8(1).
29. Triwijayanti R, Rahmania A. Buku Monograf MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DALAM PERSEPSI PASIEN oleh Renny Triwijayanti, S.Kep., Ners., M.Kep., Annisa Rahmania, S.Kep., Ners., M.Kep. - Buku di Google Play. Ningsih VG, editor. Sumatera Barat: Penerbit Mitra Cendekia Media; 2022.
 30. IRSANTY I. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALIPARE KABUPATEN MALANG. 2017;
 31. Nosek J, Wilson JP. Queuing theory and customer satisfaction: A review of terminology, trends, and applications to pharmacy practice. Vol. 36, *Hospital Pharmacy. Facts and Comparisons*; 2001. p. 275–9.
 32. Jones P, Dent M. Improving Service: Managing Response Time in Hospitality Operations. *Int J Oper & Prod Manag.* 1994 May;14(5):52–8.
 33. FITRIA NURKUMALASARI 14613184. FAKTOR –FAKTOR YANG MEMENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SLEMAN. 2018
 34. Subekti D. ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM PUSKESMAS DI KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2009. [Semarang]: Universitas Diponegoro; 2009.
 35. Tjiptono F. Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Penerbit Erlangga. 2014;xxiv-560p.
 36. Khotimah RN. TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA. 2018.

37. PP No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahaan [JDIH BPK RI]. In 2021.
38. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. In.
39. Kementerian Kesehatan RI. MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT. In
40. Ogston SA, Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK. Adequacy of Sample Size in Health Studies. *Biometrics*. 1991;47(1).
41. Roflin E, Pariyana, Liberty IA. Metode Menghitung Besar Sampel pada Penelitian Kesehatan. Nasrudin M, editor. Jawa Tengah: Penerbit NEM; 2022. 1–201 p.
42. Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar-dasar metodologi penelitian klinis. Edisi 5. Jakarta: Sagung Seto; 2014.
43. Nellvianawati Y, Aroni H. HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN, PENGETAHUAN SERTA SIKAP IBU DENGAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DAN STATUS GIZI BAYI USIA 6-12 BULAN DI DESA JUNREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU JAWA TIMUR. Politeknik Kesehatan Malang; 2018.
44. Perkasa, Danang Dwi and , Dzul Akmal, SKM MK. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengetahuan Ibu tentang Makanan Pendamping Air Susu Ibu pada Baduta Usia 6-24 Bulan di Wilayah Kerja Puskesmas Colomadu I Kabupaten Karanganyar. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2019.
45. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Keputusan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 853/KPTS/DISNAKERTRANS/2021 tentang Upah Minimum Kota Palembang Tahun 2022. In Palembang: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi; 2021.

46. Roflin E, Pariyana. Metode Penelitian Kesehatan. Nasrudin M, editor. Jawa Tengah: Penerbit NEM; 2022.
47. WULANDARI RA. Analisis Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien Terhadap Kinerja Layanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Periode Maret 2018. 2018 Jul 17;
48. Abdillah AD, Ramdan M. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. J Kesehat Kartika Stikes A Yani. 2014;
49. Rozak AH. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KEDUNGMUNDU. 2014 Dec 20;
50. Montol SA, Maramis FRR, Engkeng S, Minat B, Kebijakan A, Fakultas K, et al. HUBUNGAN ANTARA STATUS DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN DALAM PELAYANAN PASIEN JAMKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA.
51. Oroh ME, Rompas S, Pondaag L, Studi P, Keperawatan I, Kedokteran F, et al. FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INTERNA RSUD NOONGAN. J KEPERAWATAN. 2014;2(2).
52. Nur Hidayati A, Suryawati C, Sriatmi A, Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan M, Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan S. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. J Kesehat Masy. 2014;2(1):9–14.
53. As'at M. Psikologi Industri. Yogyakarta: Penerbit Liberti; 1995.

54. Juwita DA, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *J Farm Higea*. 2019;11(1):32–40.
55. Sulo HR, Hartono E, Oetari RA. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X KOTA SURAKARTA. *J Ilm Manuntung*. 2019;5(1):81–90.
56. Yulyuswarni Y. MUTU PELAYANAN FARMASI UNTUK KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT SWASTA. *J Ilm Keperawatan Sai Betik*. 2017;10(1):110–5.
57. Anjayati S. REVIEW ARTIKEL: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Nurs Care Heal Technol J*. 2021;1(1):31–8.
58. Sulastri, Litik SKA, Sirait RW. HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LURASIK KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA. *J Pangan Gizi dan Kesehat*. 2021;10(2):94–107.
59. Azwar S. Sikap manusia : teori dan pengukurannya. Ed. 2, Cet. Yogyakarta; 1995.
60. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2017;137(2):89–101.
61. Asmuji. Manajemen keperawatan : konsep & aplikasi. Cetakan II. Sandra M, editor. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media; 2017.