



Jurnal Pharmacia Mandala Waluya Vol.4 No.6

ISSN : 2829-6850

<https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw>

DOI : <https://doi.org/10.54883/jpmw.v4i6.265>



Analisis Hubungan Manajemen Sistem Satu Pintu dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

Desi Septiana Putri*, Nikeherpianti Lolok, Yusuf Useng
Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Mandala Waluya

ABSTRAK

Instalasi farmasi rumah sakit adalah departemen atau unit bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang undangan yang berlaku dan kompeten secara proposional farmasi rumah sakit dengan fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan dan pelayanan Kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna mencakup Perencanaan, produksi penyimpanan sediaan farmasi,dispensing obat berdasarkan resep penderita rawat inap dan rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian sebanyak 54 sampel. di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Metode analisis menggunakan uji *Chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi pendaftaran resep, pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, pelayanan konseling, evaluasi penggunaan obat, monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien (hubungan sedang) dan tidak ada hubungan antara pemantauan terapi obat, pembayaran resep dengan tingkat kepuasan pasien (hubungan lemah). Kesimpulan penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berharga dalam mengkaji sekaligus sebagai bahan dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Manajemen Sistem Satu Pintu

Analysis of the Relationship between Single Door System Management and Patient Satisfaction in the Pharmacy Installation at Kendari City Regional General Hospital

ABSTRACT

The hospital pharmacy installation is a department or unit within a hospital under the leadership of a pharmacist who meets the requirements of applicable regulations and is competent proportionally in hospital pharmacy with responsible facilities for all pharmaceutical work and services, including comprehensive services covering planning, production, storage of pharmaceutical preparations, and dispensing of drugs based on inpatient and outpatient prescriptions. This research is observational with a cross-sectional design. The population in this study is 120 respondents, with a sample calculation of 54 respondents in the Hospital Pharmacy Installation of Kendari City Regional General Hospital. The analysis method uses the Chi-square test. The results of this study showed that there was a relationship between the dimensions of prescription registration, prescription assessment and service, drug information service, counseling service, drug use evaluation, drug side effect monitoring with patient satisfaction level (moderate relationship) and no relationship between drug therapy monitoring, prescription payment and patient satisfaction level (weak relationship). The conclusion of this study is expected to be valuable information in reviewing as well as material in providing service quality so as to increase patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, One-Stop System Management

Penulis Korespondensi :

Desi Septiana Putri
Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Mandala Waluya
E-mail : dseptianaputri19@gmail.com
No. Hp : 082188177998

Info Artikel :

Submitted : 12 Juni 2024
Revised : 09 Juli 2024
Accepted : 27 Agustus 2024
Published : 31 Desember 2025

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini yang sangat kompetitif, rumah sakit tidak dapat dipandang lagi sebagai institusi sosial semata, yang dikelola dengan manajemen tradisional dan mengandalkan sumber daya seadanya, tetapi rumah sakit lebih dipandang sebagai suatu lembaga sosial-ekonomi yaitu lembaga sosial yang dikelola dengan prinsip-prinsip ekonomi (Kemenkes, 2019). Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan.

Guna melaksanakan tugasnya rumah sakit mempunyai berbagai fungsi yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan non medik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, pengembangan serta administrasi umum dan keuangan (Kepmenkes, 2019). Pelayanan satu pintu sesuai yang kutip Rusli (2013) bahwa pelayanan satu pintu adalah pengintegrasian pelayanan public dari sudut pandang dari kepentingan masyarakat atas pelanggan. Pengendalian pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang dapat dilakukan terhadap kegiatan yang sedang berjalan maupun kegiatan yang sudah berlalu. Kepuasan pasien akan terjadi apabila harapan pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien (Wulandari, 2017).

Instalasi farmasi rumah sakit mempunyai tujuan, tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh IRFS adalah memberi mamfaat kepada pasien, rumah sakit dan sejawat profesi kesehatan, untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai

cara antara lain IRFS memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, pelayanan bebas kesehatan (*zero defect*) dan pelayanan bebas *copy resep* (semua terlayani di rumah sakit) (Kepmenkes. 2019) Sistem formulasi di patuhi oleh semua pihak termaksud apotik pelengkap. Apotek pelengkap di beri area pelayanan farmasi yang jelas sehingga tidak mengganggu, penyediaan di IRFS. Resep yang dilakukan skrining oleh IRFS menggunakan satu SOP pelayanan farmasi yang telah diterapkan.

Tujuan sistem pelayanan kefarmasian satu pintu antara lain adalah optimalisasi cakupan pelayanan obat gawat darurat, resep rawat jalan umum, rawat jalan Askes, rawat inap umum/Askes, obat operasi dan pelayanan obat masyarakat miskin, sehingga dapat meminimalisasi pemberian obat yang tidak tepat waktu, dan meminimalisasi medication error guna mencapai pasien safety serta meningkatkan pelayanan asuhan kefarmasian.

Disisi lain guna mencapai optimalisasi pendapatan farmasi sehingga pendapatan RS meningkat dan kesejahteraan pegawai RS bertambah yang dapat memperbaiki citra RS (Aditama, 2014). Standar Pelayanan satu pintu (SPK) di apotek diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 terdiri atas pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, *home pharmacy care* (HPC), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Tujuan dari pelayanan satu pintu adalah untuk membantu pasien dalam mendukung tercapainya keberhasilan pengobatan, memberikan informasi terkait obat yang sedang digunakan pasien, memantau terapi pengobatan yang dijalankan pasien (Fajarini, 2018).

Permasalahan yang akan diuraikan dalam proposal ini adalah menyangkut sistem

pelayanan satu pintu di Rumah Sakit umum daerah kota Kendari Kendari sehingga cakupan pelayanan resep dapat mencapai 100% yang artinya semua resep dapat terlayani di rumah sakit. Fakta di lapangan pasien tidak mengambil obat di IFRS karena obat yang ditulis dokter tidak tersedia di IFRS (dapat disebabkan karena obat tersebut tidak tercantum dalam formularium atau karena persediaan obat kosong sebagai dampak dari perencanaan obat yang kurang baik) dan karena sistem distribusi obat yang mernungkinkan pasien dapat mengambil obat di tempat lain. Semakin sedikit resep yang tidak terlayani serta semakin sedikit resep yang keluar RS, maka pendapatan IFRS dan pendapatan RS akan semakin berkurang, sehingga rumah sakit tidak dapat memperoleh dana untuk meningkatkan operasionalnya

Kendala lain yang dihadapi adalah terdapatnya institusi farmasi lain di luar dari struktural rumah sakit yaitu apotek pelengkap Kimia Farma, sehingga tidak terjadi sistem pelayanan satu pintu. Sebenarnya dalam Undang undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada pasal 15 ayat 3 jelas dikatakan bahwa “Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi dan bahan habis pakai di Rumah Sakit harus dilakukan oleh Instalasi Farmasi satu pintu”.

Sistem satu pintu adalah bahwa rumah sakit hanya memiliki kebijakan kefarmasian termasuk pembuatan formularium pengadaan dan pendistribusian alat kesehatan, sediaan farmasi dan bahan habis pakai yang bertujuan untuk mengutamakan kepentingan pasien. Jadi semua resep untuk pasien hendaknya dapat dilayani seluruhnya oleh IFRS agar pasien dapat memperoleh obat dengan cepat, tepat dan mutu obat yang terjamin agar IFRS dapat memaksimalkan pendapatan bagi rumah sakit. Untuk meningkatkan pelayanan

terhadap pasien dan meningkatkan kepuasan pasien, memaksimalkan pendapatan rumah sakit dan IFRS serta untuk meningkatkan citra rumah sakit di masyarakat maka perlu dilakukan upaya-upaya agar cakupan pelayanan resep pasien dapat mencapai 100%. Pada dasarnya sistem pelayanan kefarmasian yang diterapkan di Rumah Sakit umum daerah kota Kendari adalah sistem pelayanan satu pintu, yaitu semua obat yang beredar di rumah sakit berada di bawah tanggung jawab instalasi farmasi. Berdasarkan sistem tersebut dimaksudkan agar instalasi farmasi dapat mengontrol penggunaan obat pasien, sehingga proses terapi pasien dapat terjamin (Soerhrajo, 2019)

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan satu-satunya unit atau bagian yang harus bertanggung jawab dalam pengelolaan menyeluruh mulai dari perencanaan, pengadaan, pengendalian mutu, penyimpanan, penyiapan dan peracikan, pelayanan resep atau order, distribusi sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar, yang digunakan di rumah sakit termasuk pelayanan yang berkaitan dengan obat kepada pasien. Akan tetapi dengan adanya institusi penyedia layanan farmasi lain yang terdapat di Rumah Sakit umum daerah kota Kendari, menyebabkan sistem satu pintu yang dibangun tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Menurut penelitian ini pelayanan pada instalasi farmasi di mana pelaksanaan pelayanan satu pintu di laksanakan, untuk melihat proses pelayanan satu pintu tujuan di laksanakannya pelayanan satu pintu,serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan satu pintu pada instalasi farmasi rumah sakit dimana dalam pelaksanaanya terdapat faktor pendukung di

antaranya yaitu, Kerjasama pihak rumah sakit dengan beberapa pihak asuransi kesehatan, dan sarana dan prasarana yang memandai adapun faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan pada instalasi farmasi adalah sebagai berikut, pasien yang telah antri di poli, lama tidak di panggil, lambatnya pelayanan reseep, kurangnya kesadaran membaca dari beberapa pasien, terlambatnya penagihan piutang dari pemerintah (Kotler, 2009)

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian tentang “Analisis Hubungan Manajemen Sistem Satu pintu Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari..” Berguna memperoleh gambaran tentang Pelayanan satu pintu di instalasi Farmasi pada rumah umum daerah kota Kendari Alasan pemilihan lokasi di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah kota Kendari di karenakan ada beberapa data permasalahan yaitu manajemen sistem pelayanan satu pintu, pelayanan informasi obat dan pelayanan resep di Instalasi farmasi rumah sakit jiwa Kendari.

yang akan mengakibatkan pelayanan farmasi klinik tidak baik sehingga manajemen sistem pelayanan satu pintu tidak berjalan dengan optimal.

METODE

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit umum daerah kota Kendari, berdasarkan jumlah data pasien rawat jalan berjumlah 120 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan d yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah sakit umum daerah kota Kendari sebanyak 54 jumlah sampel di tentukan dengan rumus Slovin.

Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan melakukan wawancara langsung kepada 54 orang yaitu kepada pasien Rumah sakit umum daerah kota Kendari. Setiap item pertanyaan mempunyai nilai yang berpedoman pada skala likert dan data yang terkumpul di berikan skor sehingga dapat di ukur, skor yang di berikan adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Penilaian Kuesioner

No	Kategori	Skor
1	Sangat Baik (SB)	4
2	Baik (B)	3
3	Tidak Baik (TB)	2
4	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Prosedur Kerja

Dalam proses penelitian, penulis mengikuti beberapa tahapan dan melakukan upaya untuk memperoleh hasil optimal. Tahapan pertama adalah persiapan, yang meliputi observasi ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yang akan digunakan, meminta izin penelitian ke kampus dan rumah sakit, berkonsultasi dengan kepala dan staf rumah sakit untuk memahami kondisi lokasi,

serta menyusun instrumen penelitian. Selanjutnya, tahap pelaksanaan penelitian melibatkan meminta izin dari rumah sakit, mendistribusikan angket kepada staf, mendatangi subjek penelitian untuk menjelaskan tujuan dan meminta persetujuan, memberikan lembar persetujuan, memberikan penjelasan tentang pengisian kuesioner, memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner, dan menerima kuesioner

yang telah diisi. Tahap terakhir adalah tahap akhir, yang mencakup pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, penarikan kesimpulan, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Analisis Data

Analisis dalam teknik kualitatif, untuk menganalisis permasalahannya di lakukan secara deskriptif, yang di gunakan adalah uji chi square karena variabel independen dan

depeden berskala nominal untuk itu di lakukan uji chi square dengan program SPSS (*Statistical program for social science*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian tentang karakteristik responden yang terdiri dari Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, dan Pendidikan Terakhir pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah kota Kendari.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	N	Persentasi (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	25	46,3
Perempuan	29	
Umur		
21-30 Tahun	16	29,6
31-40 Tahun	15	27,8
41-50 Tahun	19	35,2
51-60 Tahun	4	7,4
Pekerjaan		
Wiraswasta	26	48,1
PNS	16	29,6
Petani	1	1,9
IRT	2	3,7
TNI	3	5,6
Wirausaha	5	9,3
Polisi	1	1,9
Pendidikan		
SMP	1	1,9
SMA	26	48,1
S1	27	50,0

Tabel 2 di atas menyajikan data karakteristik responden. Untuk kategori jenis kelamin, terbanyak adalah jenis kelamin perempuan terdapat 29 responden (53,7%) dan proporsi jenis kelamin laki-laki terdapat 25 responden (46,3%). Untuk kategori umur, dari 54 responden umur terbanyak berada pada rentang umur yaitu 41-50 tahun sebanyak 19 responden (35,3%), kemudian pada rentang terbanyak ke dua di usia 21-30 tahun sebanyak 16 responden (29,6%), selanjutnya pada rentang terbanyak ket tiga di usia 31-40 tahun

sebanyak 15 responden (27,8%) dan terkecil berada pada rentang umur yaitu 51-60 tahun sebanyak 4 responden (7,4%). Untuk kategori pekerjaan, terbanyak adalah pada Wiraswasta dengan jumlah 26 responden (48,1%) dan pada proporsi PNS dengan jumlah 16 responden (29,6%), Wirausaha dengan jumlah 5 responden (9,35). TNI dengan jumlah 3 responden (5,6%), IRT (Ibu Rumah Tangga) dengan jumlah 2 responden (3,7%) dan yang paling terkecil adalah pekerjaan dengan polisi dan petani dengan jumlah responden

sebanyak 1 (1,9%). Untuk kategori pendidikan, menunjukkan proporsi terbanyak adalah pada pendidikan S1 dengan jumlah 27 responden (50,0%) dan pada proporsi sedang adalah pendidikan SMA dengan jumlah 26 responden (48,1%) dan pada proporsi terkecil adalah

pendidikan SMP dengan jumlah 1 responden (1,9%).

Analisis Univariat

Distribusi pendaftaran resep di rumah sakit umum daerah kota Kendari Tahun 2023 dapat di uraikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Data Distribusi Variabel Di Instalasi Farmasi Rumah sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023

Variabel	Pertanyaan	Penilaian Responden				Rata-Rata	
		SB	B	TB	STB		Hasil %
Pendaftaran Resep	1	29	14	11	-	83,33	92,9
	2	23	16	15	-	78,70	
	3	19	22	13	-	91,2	
Pengkajian dan Pelayanan Resep	1	34	15	5	-	88,42	85,87
	2	26	23	5	-	84,72	
	3	23	31	-	-	85,64	
	4	26	23	5	-	84,72	
Pelayanan Informasi Obat	1	39	9	6	-	90,27	90,59
	2	43	5	6	-	92,12	
	3	37	17	-	-	92,12	
	4	33	15	6		87,5	
Konseling	1	31	17	6	-	86,57	89,65
	2	37	11	6	-	89,35	
	3	39	15	-	-	93,05	
Pemantauan Terapi Obat	1	44	5	5	-	93,05	93,28
	2	45	4	5	-	93,51	
Evaluasi	1	45	7	2	-	94,90	94,90
Penggunaan Obat	2	45	7	2	-	94,90	
Monitoring Efek	1	42	8	4	-	96,29	97,83
	2	46	8	-	-	98,14	
Samping Obat	3	4	2	48	-	99,07	
Pembayaran Resep	1	47	3	4	-	98,61	97,22
	2	47	7	-	-	98,61	
	4	4	12	38	-	94,44	

Sumber : data primer, 2023

Berdasarkan hasil dari Tabel 3 untuk beberapa aspek pelayanan kesehatan, seperti Pendaftaran Resep, Pengkajian dan Pelayanan Resep, Pelayanan Informasi Obat, Konseling, Pemantauan Terapi Obat, Evaluasi Penggunaan Obat, Monitoring Efek Samping Obat, dan Pembayaran Resep, dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat baik atau baik, dengan rata-rata tingkat kepuasan mencapai sekitar 90% hingga hampir 100%, menunjukkan bahwa layanan tersebut secara keseluruhan diterima dengan baik oleh pengguna.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Semua variabel Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien				Total		Nilai Chi square
		Baik		Kurang				
		N	%	n	%	N	%	
Pendaftaran Resep	Puas	40	74,1%	6	11,1%	46	85,2	X ² hit = 6,000 X ² tab = 3,841 V=0,33
	TidakPuas	6	11,1%	2	3,7%	8	14,8	
Pengkajian Dan Pelayanan Resep	Puas	42	77,8	7	13,0	49	90,7	X ² hit = 7,418 X ² tab = 3,841 V=0,37
	TidakPuas	4	7,4	1	1,9	5	9,3	
Pelayanan Informasi Obat	Puas	40	74,1	8	14,8	48	88,9	X ² hit = 4,741 X ² tab = 3,841 V=0,29
	TidakPuas	6	11,1	0	0	6	11,1	
Konseling	Puas	41	75,9	7	13,0	48	88,9	X ² hit = 4,800 X ² tab = 0,29 V=0,37
	TidakPuas	5	10,9	1	1,9	6	11,1	
Pemantauan Terapi Obat	Puas	41	75,9	8	14,8	49	90,7	X ² hit = 2,700 X ² tab = 3,841 V=0,22
	TidakPuas	5	9,3	0	0	5	9,3	
Evaluasi Penggunaan Obat	Puas	44	81,5	8	15,3	52	96,8	X ² hit = 10,681 X ² tab = 3,841 V=0,44
	TidakPuas	2	3,2	0	0	2	3,2	
Monitoring Efek Samping Obat	Puas	43	79,6	7	13,0	50	92,6	X ² hit = 4,747 X ² tab = 3,841 V=0,29
	TidakPuas	2	3,7	2	3,7	4	7,4	
Pembayaran Resep	Puas	44	81,5	6	11,1	50	92,6	X ² hit = 2,670 X ² tab = 3,841 V=0,22
	TidakPuas	2	3,7	2	3,7	4	7,4	

Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan Pendaftaran resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan Pendaftaran resep baik terdapat 40 responden (74,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 6 responden (11,1%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pendaftaran resep petugas apotek tidak baik terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 2 responden (3,7%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan $X^2_{hitung} = 6,000 > X^2_{tabel}$, maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara pendaftaran resep dengan tingkat kepuasan

pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,33$ menunjukkan hubungan sedang. Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan pengkajian dan pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan pengkajian dan pelayanan resep baik terdapat 42 responden (77,8%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 4 responden (7,4%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pengkajian dan pelayanan resep petugas apotek tidak baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan yang tidak

puas terdapat 1 responden (1,9%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 7,418 > X^2 tabel, maka H_0 ditolak, dengan demikian ada hubungan antara pengkajian dan pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,37$ menunjukkan hubungan sedang

Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,3%) yang menyatakan pelayanan informasi obat baik terdapat 40 responden (74,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pelayanan informasi obat tidak baik terdapat 8 responden (14,8%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas 0 responden (0%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 4,741 > X^2 tabel maka H_0 ditolak, dengan demikian ada pengaruh antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,29$ menunjukkan hubungan sedang

Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan konseling dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 41 responden (75,9%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 5 responden (10,9%), selanjutnya dari total 8 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan 1 responden (1,9%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2

hitung = 4,800 > X^2 tabel maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara konseling dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,37$ menunjukkan hubungan sedang

Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan pemantauan terapi obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 41 responden (75,9%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 5 responden (9,3%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 8 responden (14,8%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 0 responden (0%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 2,700 < X^2 tabel maka H_0 di terima, dengan demikian tidak ada hubungan antara pemantauan terapi obat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,22$ menunjukkan hubungan lemah

Tabel 4 menunjukkan bahwa hubungan evaluasi penggunaan obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (84,7%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 44 responden (81,5%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,2%), selanjutnya dari total 8 responden (15,3%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 8 responden (15,3%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 0 responden (0%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 10,681 > X^2 tabel maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara evaluasi

penggunaan obat dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskemas Bima Maroa Kecamatan Andoolo Barat Kabupaten Konawe Selatan, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,44$ menunjukkan hubungan sedang

Tabel 4 menunjukan bahwa hubungan monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 45 responden (83,3%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 43 responden (79,6%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3,7%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 9 responden (16,7%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,7%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = $4,747 > X^2$ tabel maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskemas Bima Maroa Kecamatan Andoolo Barat Kabupaten Konawe Selatan, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,29$ menunjukan hubungan sedang

Tabel 4 menunjukan bahwa Pembayaran resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 45 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 44 responden (81,5%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3,7%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 9 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,7%).

Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = $2,670 < X^2$ tabel maka H_0 di terima, dengan demikian tidak ada hubungan antara pembayaran resep obat

dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,22$ menunjukan hubungan lemah.

PEMBAHASAN

Hubungan Pendaftaran Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pendaftaran resep adalah suatu kegiatan pelayanan kefarmasian menerima resep dari pasien yang telah di periksa oleh dokter untuk di berikan obat sesuai yang di tuliskan oleh dokter. Hasil univariat menunjukan bahwa dari 54 Responden pada pertanyaan pertama jawaban sangat baik 29 responden, jawaban baik 14 responden, dan jawaban tidak baik 11 responden (83,33%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 23 responden, jawaban baik 16 responden, dan jawaban tidak baik 15, (78,70%), Pertanyaan ke tiga jawaban sangat baik 19 responden, jawaban baik 22 responden, dan jawaban tidak baik 13 responden, (91,2%) dengan rata- rata (92,9%).

Hasil analisis bivariat menunjukan bahwa hubungan Pendaftaran resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan Pendaftaran resep baik terdapat 40 responden (74,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 6 responden (11,1%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pendaftaran resep petugas apotek tidak baik terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 2 responden (3,7%). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = $6,000 > X^2$ tabel, maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara pendaftaran resep dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji

keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,33$ menunjukkan hubungan sedang

Hubungan Pengkajian Dan Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pengkajian dan pelayanan Resep adalah kegiatan yang meliputi penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian resep, penyiapan termasuk peracikan obat, dan penyerahan disertai pemberian informasi.

Hasil analisis univariat menunjukan bahwa dari total 54 responden yang sangat baik terhadap pengkajian dan pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah kota Kendari bahwa dari 54 responden pada pertanyaan pertama jawaban sangat baik 34 responden, jawaban baik 15 responden, dan jawaban tidak baik 5 responden dengan persen presentasi (88,42%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 26 responden, jawaban baik 23 responden, dan jawaban tidak baik 5 responden dengan persen presentasi (84,72%), Pertanyaan ketiga jawaban sangat baik 23 responden dan jawaban baik 31 responden dengan persen presentasi (85,64%), Dan Pertanyaan ke empat jawaban sangat baik 26 responden, jawaban baik 23 responden, dan jawaban tidak baik 5 responden dengan persen presentasi (84,72%) dengan rata-rata 85,87%..

Hasil analisis bivariat menunjukan bahwa hubungan pengkajian dan pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan pengkajian dan pelayanan resep baik terdapat 42 responden (77,8%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 4 responden (7,4%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pengkajian dan pelayanan resep petugas apotek tidak baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 1 responden (1,9%).

Adapun beberapa responden yang merasa kurang puas dengan proses pelayanan resep di karenakan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah kota Kendari pada saat penyerahan obat tidak disertai dengan pemberian informasi obat sehingga responden menyatakan tidak puas dalam hal pelayanan di Apotek. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Furqan Djamaluddin, 2019), menunjukan bahwa petugas apotek telah sesuai dengan pengkajian dan pelayanan resep sesuai dengan standar pelayanan farmasi klinik, tetapi dalam hal penyiapan obat sering terjadi kekosongan obat. Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 7,418 > X^2 tabel, maka H_0 ditolak, dengan demikian ada hubungan antara pengkajian dan pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,37$ menunjukkan hubungan sedang

Hubungan Pelayanan Informasi Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi dan rekomendasi obat yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, perawat profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar puskesmas.

Hasil analisis univariat menunjukan bahwa dari 54 responden pada pertanyaan pertama jawaban sangat baik 39 responden, jawaban baik 9 responden dan jawaban sangat tidak baik 6 (90,27%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 43 responden, jawaban baik 5 responden dan jawaban tidak baik 6 (92,12%), Pertanyaan ke tiga jawaban sangat baik 37 responden dan jawaban baik 17 responden (92,12%), Dan Pertanyaan ke 4 jawaban sangat baik 33

responden jawaban baik 15 responden, dan jawaban tidak baik 6 responden (87,5%) dengan rata-rata 90,59%.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,3%) yang menyatakan pelayanan informasi obat baik terdapat 40 responden (74,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan pelayanan informasi obat tidak baik terdapat 8 responden (14,8%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas 0 responden (0%).

Adapun responden yang menyatakan puas di sebabkan pada saat pelayanan informasi obat telah memberikan informasi obat. Yang jelas, dan yang merasa tidak puas dikarenakan adanya beberapa pelayanan informasi obat yang tidak lengkap misalnya pada saat mendapatkan informasi obat hanya pada saat menebus obat saja tidak mendapatkan informasi obat melalui brosur obat sehingga tingkat pelayanan Apotek Di Puskesmas Bima Maroa kurang baik yang menyebabkan ketidakpuasan pasien pada saat pelayanan informasi obat.

Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 4,741 > X^2 tabel maka H_0 ditolak, dengan demikian ada pengaruh antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,29$ menunjukkan hubungan sedang.

Hubungan Konseling Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Konseling adalah salah satu metode edukasi pengobatan secara tatap muka atau wawancara dengan pasien bertujuan untuk

meningkatkan pemahaman pasien yang membuat terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat sehingga untuk meminimalkan resiko obat yang tidak dikehendaki.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 54 responden pada pertanyaan pertama jawaban sangat baik 31 responden, jawaban baik 17 responden, dan jawaban tidak baik 6 (86,57%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 37 responden, jawaban baik 11 responden, dan jawaban tidak baik 6 (89,35%), dan pertanyaan ketiga jawaban sangat baik 39 responden dan jawaban baik 15 responden (93,05%) dengan rata-rata 89,65%.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan konseling dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 41 responden (75,9%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 5 responden (10,9%), selanjutnya dari total 8 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan 1 responden (1,9%). Yang menyatakan tidak puas. yang menyatakan puas Hal ini di karenakan beberapa responden menyatakan bahwa petugas Apotek pada saat pelayanan konseling oleh Apoteker sangat ramah sehingga beberapa responden merasa puas pada saat konseling dan yang merasa tidak puas.

Hal ini disebabkan responden beranggapan bahwa pada saat konseling merasa tidak puas dikarenakan kurangnya keramahan petugas Apotek Di Puskesmas Bima Maroa terhadap konseling sehingga tidak ada kepuasan dari layanan konseling yang diberikan, (Misnawati, 2022). Hasil uji *chi-square* di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 4,800 > X^2 tabel maka H_0 di tolak,

dengan demikian ada hubungan antara konseling dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,37$ menunjukkan hubungan sedang.

Hubungan Pemantauan Terapi Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pemantauan terapi obat adalah kegiatan untuk memastikan terapi obat aman, efektif, rasional kepada pasien tujuannya untuk meningkatkan efektifitas terapi dan meminimalkan risiko reaksi obat yang tidak di kehendaki. Hasil analisis univariat menunjukan bahwa dari 54 responden pada pertanyaan pertama jawaban sangat baik 44 responden, jawaban baik 5 responden dan tidak baik 5 (93,05%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 45 responden, jawaban baik 4 responden dan tidak baik 5 (93,51%) dengan rata-rata 93,28%

Hasil analisis bivariat menunjukan bahwa hubungan pemantauan terapi obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 41 responden (75,9%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 5 responden (9,3%), selanjutnya dari 8 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 8 responden (14,8%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 0 responden (0%). Adapun responden yang merasa puas di karenakan Hal ini disebabkan responden beranggapan bahwa pada saat pemantauan terapi obat merasa puas dikarenakan telah melakukan pemberian informasi obat mengenai efek yang akan timbul kepada pasien sehingga tidak menyebabkan reaksi obat yang di inginkan dan responden yang merasa tidak puas di karenakan Hal ini disebabkan responden

beranggapan bahwa pada saat pemantauan terapi obat merasa tidak puas dikarenakan kurangnya pemberian informasi mengenai efek yang akan timbul kepada pasien sehingga menyebabkan reaksi obat yang tidak di inginkan (Akreemah wateh, 2020). Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = $2,700 < X^2$ tabel maka H_0 di terima, dengan demikian tidak ada hubungan antara pemantauan terapi obat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,22$ menunjukkan hubungan lemah

Hubungan Evaluasi Penggunaan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Evaluasi penggunaan obat adalah kegiatan untuk menjamin obat yang digunakan sesuai indikasi, efektif, aman dan terjangkau (rasional), Tujuannya untuk mendapatkan gambaran pola penggunaan pada kasus tertentu. Hasil analisis univariat menunjukan bahwa dari 54 responden pada Pertanyaan pertama jawaban sangat baik 45 responden, jawaban baik 7 dan tidak baik 2 Responden (94,90%), Dan Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 45 responden, jawaban baik 7 responden dan tidak baik 2 (94,90%) dengan rata-rata 94,90%

Hasil analisis bivariat menunjukan bahwa hubungan evaluasi penggunaan obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 46 responden (84,7%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 44 responden (81,5%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,2%), selanjutnya dari total 8 responden (15,3%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 8 responden (15,3%) yang menyatakan puas dan yang tidak puas terdapat 0 responden (0%).adapun responden yang merasa puas di karenakan Hal ini

disebabkan beberapa responden beranggapan bahwa pada saat evaluasi penggunaan obat merasa sudah sesuai dan merasa puas dikarenakan ketanggapan petugas terhadap penggunaan evaluasi obat kepada pasien sehingga menyebabkan pemakaian obat yang efektif dan responden yang merasa tidak puas Hal ini disebabkan responden beranggapan bahwa pada saat evaluasi penggunaan obat merasa tidak puas dikarenakan kurangnya ketanggapan petugas terhadap penggunaan evaluasi obat kepada pasien sehingga menyebabkan pemakaian obat kurang efektif, (Rina adityawati, 2016).

Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 10,681 > X^2 tabel maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara evaluasi penggunaan obat dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Bima Maroa Kecamatan Andoolo Barat Kabupaten Konawe Selatan, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,44$ menunjukan hubungan sedang

Hubungan Monitoring Efek Samping Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Monitoring efek samping obat adalah kegiatan pemantauan setiap respon tubuh yang tidak dikehendaki terhadap obat yang terjadi pada dosis lazim yang digunakan pada manusia untuk tujuan terapi.

Hasil analisis univariat menunjukan bahwa dari 54 responden pertanyaan pertama jawaban sangat baik 45 responden, jawaban baik 7 responden dan tidak baik 2 responden (94,90%), dan pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 45 responden, jawaban baik 7 responden dan tidak baik 2 responden (94,90%) dengan rata-rata 94,90%

Hasil analisis bivariat. menunjukan bahwa hubungan monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 45 responden (83,3%) yang menyatakan

petugas apotek baik terdapat 43 responden (79,6%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3,7%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 9 responden (16,7%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 7 responden (13,0%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,7%).

Adapun responden yang merasa puas di karenakan Hal ini disebabkan responden beranggapan bahwa pada saat monitoring efek samping obat sudah merasa puas dikarenakan petugas apotek telah melakukan monitoring efek samping obat antara lain dosis obat, efek sitotoksik dalam terapi dan perubahan fisik obat, dan responden yang merasa tidak puas Hal ini disebabkan responden beranggapan bahwa pada saat monitoring efek samping obat merasa tidak puas dikarenakan petugas apotek tidak melakukan monitoring efek samping obat antara lain dosis obat, efek sitotoksik dalam terapi dan perubahan fisik obat (Nelly murni, 2020).

Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 4,747 > X^2 tabel maka H_0 di tolak, dengan demikian ada hubungan antara monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Bima Maroa Kecamatan Andoolo Barat Kabupaten Konawe Selatan, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,29$ menunjukan hubungan sedang.

Pembayaran Resep dengan tingkat kepuasan pasien

Proses pembayaran pasien pembuatan rincian pembayaran pelayanan yang di terima pasien rawat jalan mulai dari pasien mendaftar sampai di nyatakan selesai mengambil obat dari rumah sakit sampai dengan pasien di nyatakan boleh pulang dengan tarif sesuai ketentuan.

Hasil Analisis univariat menunjukkan bahwa dari 54 responden pada Pertanyaan pertama jawaban sangat baik 47 responden, jawaban baik 3 responden dan jawaban tidak baik 4 (98,61%), Pertanyaan ke dua jawaban sangat baik 47 responden dan jawaban baik & responden (98,61%), dan pertanyaan ke tiga jawaban sangat baik 4 responden, jawaban baik 12 responden dan tidak baik 38 responden (94,44%) dengan rata-rata 97,22%.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Pembayaran resep dengan tingkat kepuasan pasien, bahwa dari 45 responden (85,2%) yang menyatakan petugas apotek baik terdapat 44 responden (81,5%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3,7%) yang menyatakan tidak puas, selanjutnya dari 9 responden (14,8%) yang menyatakan petugas apotek tidak baik terdapat 6 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terdapat 2 responden (3,7%).

Adapun responden yang merasa puas di karenakan prose pembayaran resep yang terbilang cukup terlayani dengan cepat dan antrian yang cukup teratur. Sedangkan responden yang merasa tidak puas di karenakan adanya pegawai instalasi farmasi yang melayani proses pembayaran cukup lama dan cukup memakan waktu bagi para pasien yang ingin melakukan pembayaran. Hasil uji chi-square di peroleh nilai yang di dapatkan X^2 hitung = 2,670 < X^2 tabel maka H_0 di terima, dengan demikian tidak ada hubungan antara monitoring efek samping obat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, selanjutnya hasil uji keeratan hubungan di peroleh bahwa nilai $V = 0,22$ menunjukkan hubungan lemah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik dan pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan

bahwa ada hubungan pendaftaran resep (X^2 hitung = 6000 > X^2 tabel), pengkajian dan pelayanan resep (X^2 hitung = 7,418 > X^2 tabel), pelayanan informasi obat (X^2 hitung = 4,741 > X^2 tabel), konseling pasien (X^2 hitung = 4,800 > X^2 tabel), evaluasi penggunaan obat (X^2 hitung = 10,618 > X^2 tabel), dan monitoring efek samping obat (X^2 hitung = 4,747 > X^2 tabel) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Namun, tidak terdapat hubungan antara pemantauan terapi obat (X^2 hitung = 2,700 < X^2 tabel), pembayaran resep (X^2 hitung = 2,670 < X^2 tabel) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2014). *Jamu&kesehatan*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Akreemah wateh 2020, *kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat swamedikasi di apotek merjosari kota malang*.
- Furqan Djamaluddin 2019, *Kepatuhan Pelayanan Farmasi Klinik Di Rumah Sakit Di RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo*, Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 3, Desember 2019.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019 *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019 *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit*, 2016, Jakarta, 3-41.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019 *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.

- Misnawati 2022, *Pelayanan Konseling Keluarga Berencana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dipuskesmas Dolo*, Jurnal Info Kesehatan Vol 12 No. 01, 2022.
- Nelly Murni 2020, *Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Dipuskesmas Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien*, jurnal kesmas prima Indonesia vol 2 No 1 (2020).
- Rusli, Muhammad.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Berorientasi Praktis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah. Madura: LP3M "Paramadani".*
- Wulandari, 2017 *Sakit Paru Dungus Madiun*.

Jurnal Pharmacia Mandala Waluya (JPMW) is Licensed a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence

