

DAFTAR PUSTAKA

- , Undang- undang no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- , Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- , Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2019, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Ayu, I dkk, (2015) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, no.7, 2015 : 1984-2000
- Dwi, I dkk (2017). Upaya PT. Telkom Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan linternet Speedy Dalam Memuaskan Pelanggan. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No. 1 Universitas Brawijaya Malang
- Indar, dkk (2020), Sengketa Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Kesehatan Nasional , Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Manjemen Analysis, Planning, Implementattion and Control*, 9th Ediion, Prentice-Hall, New Jersey
- Mallisa, V (2013). Pola Konsumsi Dan Ketahanan Pangan Rumah Tangga Tani Di Kabupaten Jayawijaya. Disertasi. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Manullang, I (2008) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polinia Medan. Tesis Paska sarjana Universitas Sumatra Medan 2008
- Umar, Husein, 2013. Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, PT Gramedia, Jakarta
- Payne, Adrian, 2000. Pemasaran Jasa (*The Essence of Service Marketing*), Tejemahan Fandi Tjiptono , Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Chandra, 2011. Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Zeitami, Valarei A., Mar jo Bitner, 2014 Serice Marketing: Integrating Customer Focus Across The Fim, 3rd Ed, Mc Graw Hill New York

- Ferrinadewi, Erna, 2005. Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen Di Surabaya, *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume Ketujuh, NO 2. September 2005.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen; Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Takdir, S (20015 ; 53). *Statistik sosial. Teori dan aplikasi.*
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek Edisi Pertama*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Priyanto, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Suharsimi Arikunto. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Santoso, Singgih. 2017. *SPSS Statistik Multivariate*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2012. *Mengolah Data Statistik secara Profesional*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Soolichah Supartiningsih, 2017, *Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien Rumah sakit : Kasus pada pasien rawat jalan.*
- Umi Arifah, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di balai besar kesehatan paru masyarakat (BBPKM) Surakarta*
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2)

- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 65-72
- Citraningtyas G, et al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Faculty of Pharmacy Universitas Gadjah Mada*, doi: <https://doi.org/10.22146/jmpf.45917>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian*, 14(1), doi: <http://dx.doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hayaza, Y, T. (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2)
- Napirah, M, R., Rahman, A., Agustina,T. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29-39. doi: 10.14710/jpk.4.1.29-39
- Novaryatiin, S., Syahrída D, A., Siti, A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr.Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26
- Rachmawati, S., Darmawansyah., & Yusran, M,A. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. Universits Hasanuddin*
- Ratnah., Muljadi. (2018). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 6(1)
- Rini, A. S. (2017). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat. *Fakultas Kedokteran. Universitas Lampung*
- Sampeluna, N., Balqis., Asiah, H. (2013). Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 2(3)

Sari, A., Defri, A., Ismail, H. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Dunia*, 4(1), 45-52

Supartiningsih, s. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal* , 6(1), 9-15

Lampiran 1. Kuisisioner

K U E S I O N E R

IDENTITAS RESPONDEN:

1.	NAMA LENGKAP	:	
2.	UMUR	:	
3.	JENIS KELAMIN	:	
4.	PENDIDIKAN TERAKHIR	:	
5.	STATUS PERKAWINAN	:	KAWIN / TIDAK KAWIN
6.	PEKERJAAN	:	
7.	AGAMA	:	

PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER

Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada Kriteria yang dianggap sesuai. Beritanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian Anda.

Contoh:

No.	ITEM PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		TB	KB	CB	B	SB
X ₁	<i>Tangibles (Bukti langsung)</i>					
	<i>Bagaimana Menurut Pendapat anda tentang.....</i>					
1.	Fasilitas kantor, tempat parkir, ruang tunggu dan Locket Pelayanan adalah.....					X
Dst..						

KETERANGAN JAWABAN:

KODE	KRITERIA	SKOR/NILAI
SB	= SANGAT BAIK	5
B	= BAIK	4
CB	= CUKUP BAIK	3
KB	= KURANG BAIK	2
TB	= TIDAK BAIK	1

PELAYANAN FARMASI KLINIK (X1, X2, X3, X4, X5)

No.	ITEM PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		TB	KB	CB	B	SB
X1	<i>Tangibles (Bukti langsung)</i>					
	<i>Bagaimana Pendapat anda tentang....</i>					
1.	Fasilitas kantor, tempat parkir, adalah					
2.	Kondisi Ruang Tunggu dan Loker Pelayanan					
3.	Kerapihan Penampilan karyawan					
4.	Profesionalisme Pelayanan Karyawan					
X2	<i>Reliability (kehandalan)</i>					
	<i>Bagaimana Pendapat anda tentang....</i>					
1.	Kualitas dari pelayanan di puskesmas adalah.....					
2.	Pelayanan puskesmas dalam menyelesaikan masalah sakit					
3.	Standart pelayanan yang diberikan.....					
4.	Ketepatan waktu dalam pelayanan					
5.	Pencatatan administrasi pasien					

No.	ITEM PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		TB	KB	CB	B	SB
X3	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
	<i>Bagaimana Pendapat anda tentang....</i>					
1.	Kepastian waktu yang diinformasikan oleh petugas					
2.	Kecepatan dan ketepatan Respon petugas melayani resep obat adalah					
3.	Respon yang cepat/kesiapan petugas melayani pasien					
4.	Kesediaan melayani dengan segera oleh petugas farmasi adalah.....					
X4	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
	<i>Bagaimana Pendapat anda tentang....</i>					
1.	Kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya pasien					
2.	Kemampuan Petugas memberikan rasa aman dlm pelayanan					

3.	Konsistensi Penampilan petugas saat melayani adalah.....					
4.	Kemampuan petugas merespon pertanyaan pasien.....					

X5	Empathy (Empati)					
	Bagaimana Pendapat anda tentang.....					
1.	Perhatian atau kepedulian petugas terhadap pasien adalah.....					
2.	Perlakuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian					
3.	Fokus dalam mengutamakan kepentingan pasien					
4.	Pemahaman pasien terhadap kebutuhan spesifik pasien					
5.	Waktu pelayanan memberi kenyamanan/tepat					

A. KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI

PUSKESMAS (Y) Keterangan Jawaban

:

KODE	KRITERIA	SKOR/NILAI
SP	= SANGAT PUAS	5
P	= PUAS	4
CP	= CUKUP PUAS	3
KP	= KURANG PUAS	2
TP	= TIDAK PUAS	1

No.	ITEM PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		TP	KP	CP	P	SP
I	Kualitas Produk					
	<i>Bagaimana Tingkat Kepuasan anda terhadap.....</i>					
1.	Kualitas pelayanan petugas puskesmas adalah.....					
2.	Jasa pelayanan obat yang diberikan adalah....					
II	Kualitas pelayanan					
	<i>Bagaimana Tingkat Kepuasan anda terhadap.....</i>					
1.	Kualitas Pelayanan informasi yang diberikan oleh petugas.....					
2.	Kualitas Pelayanan dari sisi waktu pelayanan petugas .					
3.	Kualitas Pelayanan memberikan obat adalah.....					
III	Emosional					
	<i>Bagaimana Tingkat Kepuasan anda terhadap.....</i>					
1.	Kemampuan petugas menumbuhkan rasa kedekatan dengan pelayanan di puskesmas					
IV	Harga					
	<i>Bagaimana Tingkat Kepuasan anda terhadap.....</i>					
1.	Pelayanan gratis /Tanpa Biaya di puskesmas					
V.	Biaya					
1.	Biaya tambahan yang dikeluarkan untuk Sampai ke Puskesmas agar mendapat pelayanan					