

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS KANDANG

by Journal PDm Bengkulu

Submission date: 05-Oct-2020 01:16AM (UTC-0700)

Submission ID: 1405712111

File name: 5._Esti_Sorena.docx (619.69K)

Word count: 2655

Character count: 17154

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS KANDANG KOTA BENGKULU TAHUN 2020

Esti Sorena¹, Samwilson Slamet¹, Misse Margaret² (1)Prodi
D3 Keperawatan FMIPA Universitas Bengkulu (2)Prodi
D3 Farmasi FMIPA Universitas Bengkulu
Email : esorena@unib.ac.id

Abstraks

Pelayanan Informasi Obat (PIO) wajib diberikan oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan ²ermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang. Metode penelitian ini berupa deskriptif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 720 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 88 orang responden yaitu pasien yang menebus obat di depo farmasi Puskesmas Kandang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada 88 responden. Analisis data diukur menggunakan skala likert. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang didapatkan hasil puas (76%) terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Pelayanan Kefarmasian*

Abstract

Drug Information Services must be provided by pharmacists relating to the use of drugs submitted to patients and the use of drugs appropriately, safely and rationally at the request of the community. Providing drug information has an important role to play in improving the quality of life of patients and providing quality services can decrease due to non-compliance with treatment programs. This study aims to deter²ine the level of patient satisfaction with drug information services at home health centers. This research method is descriptive. The population in this study amounted to 720 people. The samples in this study were 88 responden² namely patients who redeemed drugs at the pharmacy depot Puskesmas Kandang. The sampling technique in this study used purposive sampling technique. Data collection was carried out through a questionnaire that was distributed directly to 88 respondents. Data analys was measured using a Likert scale. The results of the study of the level of patient satisfaction with drug information services at the health center, obtained results satisfied with the service of drug information provided by pharmacists at the health center Bengkulu City..

Keyword : *Patient Satisfaction, Drug Information Services, Pharmaceutical Servis*

LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian telah bergeser dari drug oriented menjadi pasien oriented dengan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). Pharmaceutical care salah satunya pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang ditulis dokter. Diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut (Prabandari, 2017).

Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan yang semula hanya fokus pada pengelolaan sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif, bukan hanya pengelolaan obat namun mencakup pelayanan pemberian informasi penggunaan obat yang rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (medication error) dan pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (PP No.51, 2009).

Pelayanan Informasi Obat (PIO) wajib diberikan oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup

pasien dan menyediakan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain masalah kepatuhan pasien juga mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikan informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Adityawati Dkk, 2016).

Ketidakpatuhan (Non Compliance) dan ketidaksepahaman (Non Concordance) pasien dalam menjalani terapi salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk terapinya. Oleh karena itu untuk mencegah penggunaan obat yang salah (drug misuse) dan untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi maka sangat diperlukan pelayanan informasi obat untuk pasien dan keluarga melalui konseling obat (Direktorat Bina Farmasi dan klinik, 2007).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Pohan, 2006).

Dasar pertimbangan kepuasan pasien salah satunya kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pasien terhadap barang dan jasa yang diperolehnya

menunjukkan bahwa pasien sering tidak puas dengan jumlah informasi yang mereka terima dari tenaga kesehatan (Lidya, 2010).

Kepuasan merupakan pengukuran secara luas kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat Jenis publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai (Departemen Kesehatan, 2014).

Puskesmas Kandang Mas terletak di jalan RE. Martadinata, Kecamatan Kampung Melayu. Wilayah kerja puskesmas kandang terdiri dari 3 kelurahan antara lain kelurahan kandang, kelurahan kandang mas, kelurahan muara dua. Pada survei pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani apotek puskesmas kandang kota Bengkulu yaitu 720 resep perbulan. Jumlah kunjungan pasien pada puskesmas kandang perhari lebih kurang 30 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) perhari 30 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di apotek secara bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat dan juga dalam pelayanan informasi obat jarang dilakukan kepada pasien karena beberapa faktor diantaranya kurangnya tenaga kefarmasian di puskesmas tersebut dengan kunjungan pasien yang cukup banyak. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien

terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi obat di Puskesmas Kandang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menebus resep di depo farmasi Puskesmas Kandang Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu. menggunakan metode Purposive Sampling dimana metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sample sebanyak 88 sample.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kandang Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan kuisioner dimana dilakukan dengan menggunakan alat atau instrumen penelitian berupa angket dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Kuesioner ini dilakukan validasi dan reabilitas 0,05.

Penelitian ini menggunakan analisa data secara kuantitatif berdasarkan skala likert.

Hasil

Pada penelitian ini dilakukan di puskesmas kandang kecamatan kampung melayu yang terletak di jalan RE Martadinata kunjungan

pasien yang berobat di puskesmas kandang dalam waktu sebulan sebanyak 720 pasien, dengan sampel yang diambil berdasarkan perhitungan slovin didapatkan 88 responden. Responden penelitian ini adalah pasien yang menebus obat di Depo Farmasi Puskesmas Kandang Mas Kota Bengkulu. Maka diperoleh hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Tahun 2020

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Data Karakter Responden

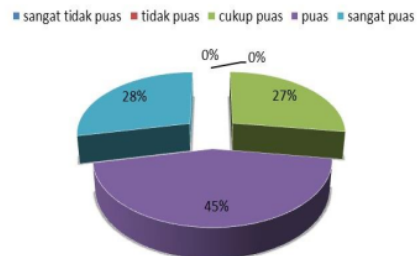
VARIABEL	JML	%
Jenis Kelamin		
• Laki-laki	34	38.64%
• Perempuan	54	61.36%
Jumlah	88	100%
Umur		
• 15-25 Tahun	21	23.86%
• 26-30 Tahun	9	10.23%
• 31-40 Tahun	18	20.45%
• 41-50 Tahun	15	17.04%
• 51-60 Tahun	8	9.1%
• >60 Tahun	17	19.32
Jumlah	88	100%
Pendidikan		
• SD	17	19.32%
• SMP	8	9.1%
• SMA	20	22.73%
• Diploma/Sarjana	43	48.86%
Jumlah	88	100%

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa responden penelitian sebagian besar adalah perempuan berjumlah 54 orang (61.36%). Mayoritas responden berusia 15 – 25 th sebanyak 21 orang (23.86%). Dan mayoritas responden berpendidikan diploma atau sarjana sebanyak berpendidikan 43 orang (48.86%).

B. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kandang

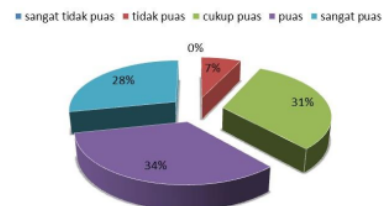
1. Petugas memberi informasi tentang nama obat

petugas memberi informasi tentang nama obat



2. Petugas memberi informasi tentang dosis obat

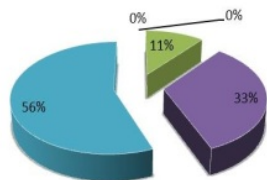
Petugas memberi informasi tentang dosis obat



3. Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat

Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat

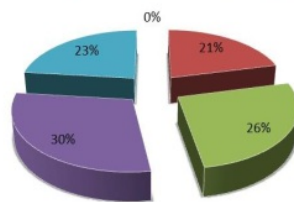
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



4. Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat

Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat

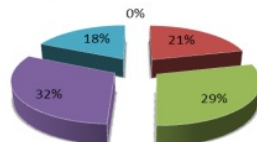
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



5. informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa

Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa

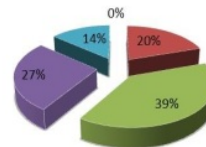
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



6. Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum

Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat

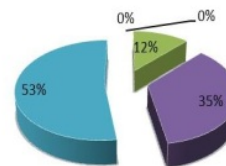
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



7. Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti pasien

Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti pasien

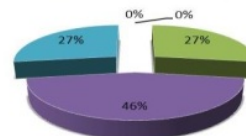
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



8. ¹ Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien

Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien

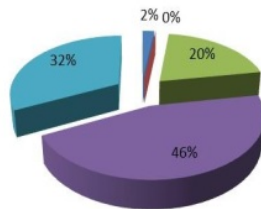
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



9. Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta

Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat

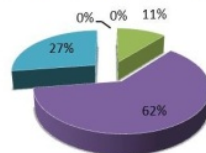
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



10. Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham

Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat

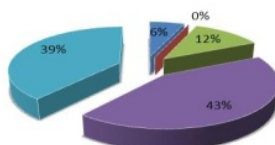
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



11. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat

Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta

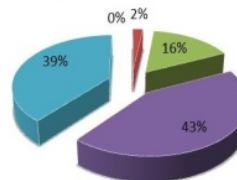
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



12. Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien

Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham

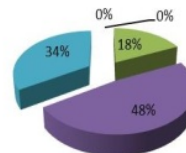
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



13. Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur

Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat

■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas



DISKUSI

Dari tabel 2 tentang karakteristik responden dapat ditarik kesimpulan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang berumur 15-25 tahun sebanyak 21 orang dengan berpendidikan diploma/sarjana sebanyak 43 orang.

Diagram 1. tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas memberi informasi

tentang nama obat memiliki persepsi jawaban puas 44%. Diketahui bahwa sebagian responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas farmasi dalam memberikan informasi mengenai nama obat. Sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien yang mendapatkan pelayanan.

Dari diagram 2 hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas memberi informasi tentang dosis obat memiliki persepsi jawaban puas 33%, sedangkan sangat puas 28%, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien responden merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Meskipun ada beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan informasi obat mengenai dosis, hal itu disebabkan karena minimnya penjelasan terkait informasi obat yang diberikan

Dari diagram 3 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat memiliki persepsi jawaban, puas 33%, sedangkan sangat puas 56%, hasil dari data diatas menunjukkan bahwa

pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas farmasi. Sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Dari diagram 4 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat memiliki persepsi jawaban puas 29%, sedangkan sangat puas 23%, hasil dari data diatas menunjukkan sebagian pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas farmasi. meskipun ada beberapa orang yang menjawab tidak puas.

Dapat dilihat pada diagram 5 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa memiliki persepsi jawaban cukup puas 29% , puas 31%, sedangkan sangat puas 18%, Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada petugas farmasi. Meskipun ada beberapa responden yang merasa tidak puas, hal itu disebabkan karena adanya pasien

yang tidak mendapatkan penjelasan mengenai obat yang tersisa.

Dilihat pada diagram 6 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat memiliki persepsi jawaban cukup puas 39% , puas 27%, sedangkan sangat puas 14%, Pada diagram 7 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas memberi Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti pasien memiliki persepsi puas 35%, sedangkan sangat puas 52%, dari data diatas menunjukkan bahwa sebagian responden merasa sangat puas terhadap pelayanan tersebut.

Pada diagram 8 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien memiliki persepsi jawaban puas 45%, dari data diatas menunjukkan bahwa sebagian responden merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Hal ini dapat terjadi karna keinginan petugas farmasi memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi.

Diagram 9 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan Petugas menjawab Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat memiliki persepsi jawaban sangat tidak puas 2%, tidak puas 0%, cukup puas 20%, puas 45%, sedangkan sangat puas 32% Hal ini menunjukan persepsi jawaban tertinggi berdasarkan pertanyaan mengenai Petugas menjawab Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat adalah puas (45)

Pada diagram 10 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat memiliki persepsi jawaban sangat tidak puas dan tidak puas 0%, cukup puas 11%, puas 61%, sedangkan sangat puas 27%. Dari data diatas menunjukkan bahwa tenaga farmasi memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberi informasi obat kepada pasien.

Diagram 11 tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan Petugas memberi informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta memiliki persepsi jawaban sangat tidak puas 6%, tidak puas 0%,

cukup puas 12%, puas 43%, sedangkan sangat puas 39 ada beberapa pasien yang menjawab sangat tidak puas, hal ini dikarenakan petugas tidak memberikan penjelasan tentang obat kecuali pasien yang meminta. Terkadang obat diserahkan begitu saja kepada pasien. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri membuat petugas hanya memberikan informasi obat untuk obat yang memang memerlukan informasi khususnya saja.

Dari diagram 12 tingkat kepuasan responden ¹ pada informasi yang diberikan **Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham** persepsi jawaban sangat tidak puas 0%, tidak puas 2%, cukup puas 16%, puas 43%, sedangkan sangat puas 39%, dari data diatas menunjukkan bahwa tenaga farmasi selalu ¹ **memberi informasi obat secara tertulis jika pasien tidak atau kurang paham** terhadap informasi obat yang dijelaskan.

Dilihat pada diagram 13 tingkat kepuasan responden ¹ pada informasi yang diberikan **Petugas bersikap ramah dan sopan santun dalam memberikan informasi obat** persepsi jawaban sangat tidak puas dan tidak

puas 0%, cukup puas 18%, puas 48%, sedangkan sangat puas 34% Hal ini menunjukkan persepsi jawaban tertinggi ¹ berdasarkan pertanyaan mengenai **Petugas bersikap ramah dan sopan santun dalam memberikan informasi obat** adalah puas dengan persentase sebanyak 48%. Dari data diatas menunjukkan bahwa tenaga farmasi selalu bersikap ramah terhadap semua pasiennya.

Dari diagram 14 tingkat kepuasan responden ¹ pada informasi yang diberikan **Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien** persepsi jawaban sangat tidak puas dan tidak puas 0%, cukup puas 8%, puas 52%, sedangkan sangat puas 40% Hal ini menunjukan persepsi jawaban tertinggi berdasarkan pertanyaan mengenai ¹ **Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien** adalah puas dengan persentase sebanyak 52%. dari data diatas menunjukkan bahwa petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan.

Dapat dilihat pada diagram 15 tingkat kepuasan responden pada fasilitas Puskesmas yaitu tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur

persepsi jawaban sangat tidak puas 16%, tidak puas 12%, cukup puas 19%, puas 40%, sedangkan sangat puas 12%. Hal ini menunjukkan persepsi jawaban tertinggi berdasarkan pertanyaan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur adalah puas dengan persentase sebanyak 40%. dari data diatas menunjukkan bahwa responden puas terhadap ketersediaan brosur sebagai informasi obat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu termasuk dalam kategori puas, Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu adalah puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, Dkk. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instansi Farmasi Puskesmas Garbag I. Magelang Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Arikunto, S. 2017. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Aspuah, S. 2013. Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Medical Book
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik. 2007. Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan. Jakarta.
- Ginting, A. 2009. *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek kota Medan*. Medan. Skripsi. Universitas Sumatra Utara.
- Husni, Dkk. 2018. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. Kalimantan Selatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo.
- Riadi Mukhlisin. Kepuasan Pasien. <https://www.dosenpendidikan.co.id/kepuasan-pasien/27/01/2020>.
- Kotler P dan Keller K.L. 2016. *Marketing Managemen 15*. Perason Education, Inc.

Lidya P Manurug. 2010. ¹ *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalansi.*

Mawaliya Wifda. 2011. ¹ *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret-Mei 2011.* Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nooria W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo.* Skripsi. Fakultas Psikologis. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan edisi 3.* Jakarta: Salemba Medika.

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Kepuasan Pasien.

Peraturan Mentri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.

Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS KANDANG

ORIGINALITY REPORT

20%	20%	8%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.ums.ac.id	8%
	Internet Source	
2	journal.umpalangkaraya.ac.id	7%
	Internet Source	
3	ejournal.poltektegal.ac.id	5%
	Internet Source	

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 5%
Exclude bibliography	On		

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS KANDANG

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11
