

**PUBLICATION MANUSCRIPT**

**THE CORRELATION BETWEEN WAITING TIME FOR DRUG SERVICE  
AND AVAILABILITY WITH PATIENT UTILITY IN LOA JANAN PUBLIC  
HEALTH CENTER KUTAI KARTANEGARA DISTRICT 2018**

**HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN  
KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
PUSKESMAS LOA JANAN KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2018**



**DISUSUN OLEH :**

**CINDE AGUSTIN KOSASIH**

**NIM. 17111024130388**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2018**

**Publication Manuscript  
Naskah Publikasi**

**The Correlation between Waiting Time for Drug Service and  
Availability with Patient Utility in Loa Janan Public Health  
Center Kutai Kartanegara District 2018**

**Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat  
terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten  
Kutai Kartanegara Tahun 2018**

Cinde Agustin Kosasih<sup>1</sup>Ainur Rachman<sup>2</sup>



DISUSUN OLEH :

**Cinde Agustin Kosasih**

**NIM. 17111024130388**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2018**

**Persetujuan Publikasi**

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

**Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

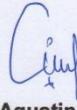
Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

**Menyetujui,  
Pembimbing**



**Ainur Rachman, M.Kes**  
NIDN. 1123058301

**Peneliti**



**Cinde Agustin Kosasih**  
NIM. 17111024130388

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Lisa Wahidatul Oktaviani, MPH**  
NIDN. 1108108701

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat  
Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten  
Kutai Kartanegara Tahun 2018**

**NASKAH PUBLIKASI**

**DISUSUN OLEH :**

**CINDE AGUSTIN KOSASIH  
17111024130388**

**Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 8 Agustus 2018**

**Penguji I**

**Niken Agus Tianingrum, M.KM  
NIDN. 1114077102**

**Penguji II**

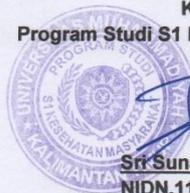
**Nida Amalia, MPH  
NIDN. 1101119301**

**Penguji III**

**Ainur Rachman, M.Kes  
NIDN. 1123058301**

**Mengetahui,  
Ketua**

**Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat**



**Sri Sunarti, MPH  
NIDN.1115037801**

## Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018

Cinde Agustin Kosasih<sup>1</sup> Ainur Rachman<sup>2</sup>

### INTISARI

**Latar Belakang** : Data kunjungan pasien menjadi penting dalam pelayanan kesehatan, karena dapat menggambarkan angka kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang menurun akan menjadi masalah bagi sarana pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal maupun faktor internal dan kepuasan pasien juga berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat sesuai dengan tujuan penelitian.

**Tujuan** : Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

**Metode** : Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan desain *crosssectional*, sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah 94 responden, dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar observasi.

**Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien ( $P\text{-value} = 0,033$  ;  $OR = 0,368$ ) serta ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien ( $P\text{-value} = 0,029$  ;  $OR = 2.799$ ).

**Kesimpulan** : Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

**Kata Kunci** : Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Ketersediaan Obat, Kepuasan Pasien

---

### Keterangan :

1. Mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
2. Dosen Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**The Correlation between Waiting Time for Drug Service and Availability with  
Patient Utility in Loa Janan Public Health Center Kutai Kartanegara  
District 2018**

Cinde Agustin Kosasih<sup>1</sup> Ainur Rachman<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background :** *Patient visit data is important in health services, because it can describe patient utility rates. Decreased patient utility will be a problem for health care facilities. This can occur because of two factors: external factors and internal factors and patient utility also related to the waiting time of drug services and the availability of drugs in accordance with the research objectives.*

**Objectives:** *To know the relationship between drug service waiting time and drug availability with patient utility in Loa Janan Health Center Kutai Kartanegara District.*

**Method :** *This type of research was quantitative with cross-sectional design, the sample in this study uses Accidental Sampling technique with the number of 94 respondents, and data collection techniques using questionnaires and observation sheets.*

**Results :** *The results showed there was a relationship between waiting time for drug services and patient utility (P-value = 0.033; OR = 0.368) and there was a relationship between drug availability and patient utility (P-value = 0.029; OR = 2.799).*

**Conclusion:** *There is a relationship between drug service waiting time and drug availability on patient utility in Loa Janan Health Center in Kutai Kartanegara District.*

**Keywords :** *Waiting Time for Drug Services, Drug Availability, Patient Utility*

---

**Information :**

1. *Students of the Public Health S1 Study Program Specialization in Health Policy Administration, Muhammadiyah University, East Kalimantan*
  2. *Lecturer of the Public Health S1 Study Program at Muhammadiyah University, East Kalimantan*
-

## PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization), sehat adalah keadaan sejahtera secara fisik, mental dan sosial yang merupakan satu kesatuan, bukan hanya terbebas dari penyakit maupun cacat.

Menurut Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang merupakan hak fundamental setiap warga negara dan mutlak untuk dipenuhi. Oleh karena itu, Kemenkes Republik Indonesia berupaya untuk mewujudkan masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan melalui peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diperlukannya organisasi penyedia layanan kesehatan. Organisasi penyedia layanan kesehatan itu seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan praktik dokter yang merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Rachmadani, 2013).

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia yaitu menurunnya angka kepuasan masyarakat khususnya terhadap sistem pelayanan. Pada tahun 2014 menunjukkan angka kepuasan masyarakat sebesar 69,36%. Pada tahun 2015 di periode I menunjukkan angka sebesar 80,4% dan pada periode ke II yaitu 88,59% dengan rata-rata 84,49%. Pada tahun 2016 di periode I menunjukkan angka sebesar 79,27%. Sehingga dilakukan perbandingan pada periode I antara tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan dengan angka sebesar 1,13% (Indeks Kepuasan Masyarakat, 2016).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara selama 3 (tiga) tahun terakhir ini menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas wilayah kerja Kabupaten Kutai Kartanegara. Jumlah kunjungan

pasien pada tahun 2014 sebanyak 570.312 orang, tahun 2015 sebanyak 572.958 orang dan tahun 2016 sebanyak 517.467 orang (Dinkes Kab. Kutai Kartanegara, 2014-2016).

Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Loa Janan pada bulan November 2017 sebanyak 1.182 orang, Desember 2017 sebanyak 971 orang dan Januari 2018 sebanyak 1.267 orang (Puskesmas Loa Janan). Apabila hal ini terus menerus diabaikan, akan mengakibatkan peningkatan angka ketidakpuasan pasien pada sarana pelayanan kesehatan dan akhirnya berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien.

Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dimana jumlah pasien yang sakit memang berkurang, atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat.

Diare menjadi penyebab kematian kedua terbesar di Indonesia setelah malnutrisi. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dapat mempengaruhi perilaku seorang anak termasuk perilaku dibidang kesehatan sehingga menjadi penyebab tinggi angka penyebaran suatu penyakit termasuk penyakit diare ini mempunyai resiko penularan dan penyebaran cukup tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara bulan Januari 2018 dengan petugas puskesmas mengenai ketersediaan obat, pasien yang berkunjung di puskesmas Loa Janan akan merasa tidak puas akan pelayanan obat karena ketersediaan obat di puskesmas menggunakan dana dari APBN, sehingga apabila stok obat yang dibutuhkan oleh pasien kosong maka pihak puskesmas tidak bisa menambah persediaan obat tersebut dan pihak puskesmas menyarankan pasien untuk membeli obat di luar puskesmas. Untuk waktu tunggu pelayanan obat, puskesmas Loa Janan memiliki standar waktu pelayanan yang menetapkan untuk obat jadi kurang dari 5 menit dan untuk obat racikan kurang dari 10 menit.

Berdasarkan hasil studi Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti ingin

mengetahui “Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien”. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas.

## TUJUAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018.

### 2. Tujuan Khusus

- Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018.
- Mengetahui hubungan antara ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018.

## METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan penulis ini adalah *crossectional* yaitu penelitian yang mempelajari korelasi dengan cara pendektan, observasi, atau pengumpulan data dalam suatu saat (Notoatmodjo, 2010).

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan, yang berjumlah 94 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Selanjutnya instrument yang digunakan berupa kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan dan ketersediaan obat dengan skala *Likert* serta lembar observasi dan alat penghitung waktu. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang didapat dari kuesioner dan lembar observasi serta data sekunder.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur > 40 tahun yakni sebanyak 37 responden (39,3%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki yaitu sebanyak 49 responden (52,1%). Umumnya pendidikan terakhir responden adalah SLTA yakni sebanyak 32 responden (34%). Adapun mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga dengan jumlah 32 responden (34%).

**Tabel 1 . Distribusi Frekuensi Responden Menurut Karakteristik Responden di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
16-20	9	9,5
21-25	15	15,9
26-30	11	12
31-35	10	10,6
36-40	12	12,7
> 40	37	39,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	45	47,9
Perempuan	49	52,1
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	4	4,3
Tamat SD / Sederajat	19	20,2
SLTP	27	28,7
SLTA	32	34
Perguruan Tinggi	12	12,8
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	16	17
Wiraswasta	27	28,7
IRT	32	34
Lain-lain	19	20,2

Sumber : Data Primer 2018

### 2. Analisa Univariat

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada variabel waktu tunggu pelayanan obat, mayoritas responden menyatakan tidak lama yakni sebanyak 49 responden (52,1%) dan pada variabel kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat, mayoritas

responden menyatakan puas yakni sebesar 53 responden (56,4%). Untuk variabel ketersediaan obat mayoritas responden menyatakan lengkap yakni sebanyak 50 responden (53,2%) dan pada variabel kepuasan pasien terhadap ketersediaan obat, mayoritas responden menyatakan puas yakni sebesar 54 responden (57,4%).

**Tabel 2. Distribusi Variabel Penelitian di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<b>Waktu Tunggu Pelayanan Obat</b>		
Lama	45	47,9
Tidak Lama	49	52,1
<b>Waktu Tunggu Pelayanan Obat terhadap Kepuasan Pasien</b>		
Puas	53	56,4
Tidak Puas	41	43,6
<b>Ketersediaan Obat</b>		
Lengkap	50	53,2
Tidak Lengkap	44	46,8
<b>Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien</b>		
Puas	54	57,4
Tidak Puas	40	42,6

Sumber : Data Primer 2018

### 3. Analisis Bivariat

#### Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 45 responden yang menyatakan lama, 31 responden (68,9%) diantaranya menyatakan puas dan 14 responden (31,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 49 responden yang menyatakan tidak lama, 22 responden (44,9%) diantaranya menyatakan puas dan 27 responden (55,1%) menyatakan tidak puas.

Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,033$ , karena nilai  $p < 0,100$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### Hubungan Antara Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan lengkap, 23 responden (46%) diantaranya menyatakan puas dan 27 responden (54%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 44 responden yang menyatakan tidak lengkap, 31 responden (70,5%) diantaranya menyatakan puas dan 13 responden (29,5%) menyatakan tidak puas.

Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,029$ , karena nilai  $p < 0,100$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

**Tabel 3. Hubungan Variabel Independen dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				n	%	p-value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
<b>Waktu Tunggu Pelayanan Obat</b>							
Tidak Lama	22	44,9	27	55,1	49	100	0,033
Lama	31	68,9	14	31,1	45	100	
<b>Ketersediaan Obat</b>							
Lengkap	23	46	27	54	50	100	0,029
Tidak Lengkap	31	70,5	13	29,5	44	100	

Sumber : Data Primer 2018

## PEMBAHASAN

#### Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup (Febriani dalam Marfilia, 2017). Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mempengaruhi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas

pasien dimasa mendatang (Hidayah, 2016).

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal yang ditetapkan Kemenkes Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah  $\leq$  30 menit untuk waktu tunggu obat jadi, sedangkan waktu tunggu obat racikan  $\leq$  60 menit. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu adalah waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Walaupun waktu tunggu di setiap pelayanan kesehatan itu berbeda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa responden yang menunggu lama tapi puas sebesar 31 responden (68,9%) dan responden yang menunggu lama tapi tidak puas sebesar 14 responden (31,1%). Serta responden yang menunggu tidak lama tapi puas sebesar 22 responden (44,9%) dan responden yang menunggu tidak lama tapi tidak puas sebesar 27 responden (55,1%). Hal ini disebabkan karena meskipun pasien menunggu lama waktu yang dibutuhkan pasien hanya menunggu  $\leq$  10 menit saja. Sehingga apabila pasien menunggu  $>$  10 menit pasien tetap akan merasa puas. Karena waktu tunggu di Puskesmas Loa Janan tidak sesuai dengan waktu tunggu pelayanan obat yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Laeliah (2017) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa dengan lamanya waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan, maka akan semakin meningkat rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Antara Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien**

Upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan obat di puskesmas dan sub unit pelayanan kesehatan di lingkungan puskesmas adalah melaksanakan berbagai aspek pengelolaan obat antara lain dalam

sistem manajemen informasi obat. Terjadinya ketidakcukupan atau penyediaan stok obat yang berlebihan merupakan salah satu masalah yang ada di puskesmas, dimana masalah tersebut bukan hanya dipengaruhi oleh faktor dana tetapi juga dipengaruhi oleh proses pengelolaan obat, hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan (Depkes RI, 2007).

Pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Loa Janan didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan tidak puas dengan ketersediaan obat yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase (42,6%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 54 responden dengan persentase (57,4%), dan pasien yang merasa ketersediaan obat lengkap sebanyak 50 responden dengan persentase (53,2%) sedangkan yang merasa ketersediaan obat tidak lengkap sebanyak 44 responden dengan persentase (46,8%).

Menurut penilaian pasien, mereka puas dengan ketersediaan obat di apotek, karena pasien jarang menemukan kekosongan obat. Kecuali untuk beberapa pasien yang memerlukan obat tambahan dikarenakan penyakit tertentu yang lebih berat maka mereka diminta untuk menebus obat diluar apotek puskesmas, karena obat tersebut tidak tersedia di Apotek.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana dalam Eka (2014), yang menyatakan bahwa ketersediaan obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa apotek. Salah satu sumber daya yang penting dalam sebuah apotek adalah persediaan obat-obatan. Ketersediaan obat yang lengkap meliputi variasi produk, tipe dan kemasan. Dimana ketersediaan obat yang lengkap akan memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan obat-obatan, sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan, dengan nilai p-value  $0,033 < \alpha$  ( $p < 0,100$ ) dan nilai OR (*Odd Ratio*) 0,368 yang menunjukkan bahwa keputusan uji yang didapatkan yaitu  $H_0$  ditolak.
2. Ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Loa Janan, dengan nilai p-value  $0,029 < \alpha$  ( $p < 0,100$ ) dan nilai OR (*Odd Ratio*) 2,799 yang menunjukkan bahwa keputusan uji yang didapatkan yaitu  $H_0$  ditolak.

### B. SARAN

1. Bagi Puskesmas Loa Janan  
Diharapkan Puskesmas dapat memperbaiki waktu tunggu pelayanan obat sesuai dengan waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI dan juga memperbaiki sistem ketersediaan obat sehingga tidak terjadi kekosongan stok obat.
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Menambah referensi terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan dan ketersediaan obat, sehingga mempermudah mahasiswa untuk mencari referensi.
3. Bagi Mahasiswa  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi data awal atau sumber informasi yang dapat memberikan tambahan pengetahuan dan juga sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya, karena melihat masih banyak variable yang perlu untuk diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, E. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2, (2), 198-203.
- Depkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. (2015). *Profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur*, diperoleh Oktober 2017.
- Hamid, R. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013. Skripsi, tidak dipublikasikan, Makassar, Universitas Hasanuddin, Indonesia.
- Karuniawati, H. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4, (1), 20-25.
- Kementerian Perdagangan. (2016). *Indeks Kepuasan Masyarakat Periode I 2016*. Jakarta: Pelayanan Informasi Publik Biro Hubungan Masyarakat.
- Laeliah, N. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1, (2), 102-112.
- Lintang, Marfilia G. (2017). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*. Skripsi, tidak dipublikasikan, Manado, Universitas Sam Ratulangi, Indonesia.
- Puskesmas Loa Janan. (2016). *Profil Puskesmas Loa Janan*. Kecamatan Loa Janan.
- Republik Indonesia. (2007). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan

Barang / Jasa Pemerintah. Jakarta:  
Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2009). Undang-  
Undang Republik Indonesia Nomor 36  
Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta:  
Republik Indonesia