

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
DEPO IGD RUMAH SAKIT TK II PELAMONIA MAKASSAR**

*Evaluation Of Patient Satisfaction Level On Pharmaceutical Services In Depo Of Tk Ii Hospital
Pelamonia Makassar*

Rahmawati¹, Desi Reski Fajar², Ira Widya Sari³

¹Mahasiswa Prodi D-III Farmasi Stikes Pelamonia Makassar
(Email : rahmawatihma1108@gmail.com)

²Bagian Farmasi, Prodi D-III Farmasi Stikes Pelamonia Makassar
(Email : desi.rf1991@gmail.com)

³Bagian Farmasi, Prodi D-III Farmasi Stikes Pelamonia Makassar
(Email : Irha.widyasari@yahoo.com)

Alamat Korespondensi :

Rahmawati, A.Md.Farm
Prodi D-III Farmasi
Stikes Pelamonia Makassar
Longka, Desa Majannang, Kec. Parigi, Kab. Gowa
HP: 082346512456
Email : rahmawatihma@gmail.com

<https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.613>

ABSTRACT

Has been do research about Evaluation of Satisfaction Level Patient To Service Pharmaceutical Depo IGD Home TK II Pelamonia Makassar Hospital on month June 2018. Aim research this is for knowing level satisfaction patient to service pharmacy at the depo igd home sick TK II pelamonia Makassar. Research this is non- experimental research use method cross-sectional with design research on a descriptive with use analysis quantitative . amount samples taken on research this as many as 100 respondents . Data retrieval is obtained with spread questionnaire Where question in questionnaire that covers 5 dimensions that is reliability, responsiveness, certainty, empathy and tangible .

Results research show that based on results data processing done then obtained percentage respondent feel satisfied to service pharmacy undertaken in IGD Home Depot TK II Pelamonia Makassar Hospital is 98% and the rest respondeen declare no satisfied . Respondents who feel satisfied to reliability as much as 96% and no satisfied a multitude of 4%, to results from responsiveness , certainty , empathy and tangible add it as much as 99% of respondents declare satisfied and the rest less satisfied . in general could concluded that quality service pharmacy in the Depot IGD Home TK TK Pelamonia Makassar Hospital already enough good.

Keywords: *Satisfaction, Service Pharmacy, and Home IGD Depo TK II Pelamonia Hospital Makassar*

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar pada bulan juni tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo igd rumah sakit tk II pelamonia Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental menggunakan metode cross-sectional dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengambilan data diperoleh dengan

penyebarann kuesioner dimana pertanyaan dalam kuesioner tersebut mencakup 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, kepastian, empati dan berwujud.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan maka diperoleh persentase responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar adalah 98 % dan selebihnya respoonden menyatakan tidak puas. Responden yang merasa puas terhadap keandalan sebanyak 96 % dan tidak puas sebanyak 4 %, untuk hasil dari ketanggapan, kepastian, empati dan berwujud adalah sebanyak 99 % responden menyatakan puas dan selebihnya kurang puas. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar sudah cukup baik.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, dan Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar

PENDAHULUAN

Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Kurniasih, 2012)

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada konsumen adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pendidikan masyarakat (Rohmawati, 2007).

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit TK II pelamonia Makassar dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD).

Instalasi gawat darurat itu sendiri adalah instalasi pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien gawat darurat yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat tepat dan cermat selama 24 jam dengan ancaman kematian dan kecacatan secara terpadu dengan melibatkan multidisiplin ilmu (Kemenkes RI, 2010).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa

pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sustrisna, 2008).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu bagian penting yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan salah satunya apotek. Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Hartini dan Sulasmono, 2006). Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar.

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian non eksperimental menggunakan metode *cross-sectional* yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu waktu dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif.

Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data yang merupakan hasil dari jawaban responden. Alat yang digunakan untuk pengambil data adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan variabel-variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien maupun keluarga pasien yang datang menebus resep di Depo IGD Rumah Sakit Tingkat II pelamonia Makassar. Sampel dalam penelitian

ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi dan Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

- 1) Keluarga pasien maupun pasien yang menebus resep di Depo IGD Rumah dengan harapan dapat memberikan respon atas daftar.
- 2) Sakit TK II Pelamonia Makassar. Mampu berkomunikasi dengan baik
- 3) Sampel diambil dengan kategori umur 17 sampai 70 tahun
- 4) Pasien maupun keluarga pasien yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien yang sakit keras (seperti strok dan TBC)
- 2) Pasien maupun keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden

HASIL

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1. Dimana Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepuasan 95 % dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N = 10$ adalah 0.632. Dari hasil uji validasi dapat diambil kesimpulan dari 20 item pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti untuk angket variabel 5 dimensi pelayanan berupa dimensi keandalan, ketanggapan, kepastian, empati dan berwujud semua pernyataan valid

PEMBAHASAN

Pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data dimana terdapat 96 % responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD dan sebaliknya ada sebanyak 4 % responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi keandalan ini adalah puas. Akan tetapi berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden

ada beberapa responden yang mengatakan atau menjawab kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar. Hal ini dipengaruhi oleh minimnya penjelasan mengenai informasi obat kepada pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap dimensi keandalan pada Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar perlu dilakukan peningkatan pelayanan informasi obat secara lengkap dan jelas agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada depo IGD tersebut. terhadap kepuasan pasien di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data dimana terdapat 99 % responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD dan sebaliknya ada sebanyak 1 % responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan ini adalah puas. Akan tetapi berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden ada beberapa responden yang mengatakan atau menjawab kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar.

Pengaruh dimensi kepastian terhadap kepuasan pasien di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data dimana terdapat 99 % responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD dan sebaliknya ada sebanyak 1 % responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kepastian ini adalah puas. Akan tetapi berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden ada beberapa responden yang mengatakan atau menjawab kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar. Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data dimana terdapat 99 % responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD dan sebaliknya ada sebanyak 1 % responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati ini adalah puas. Akan tetapi berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden ada beberapa responden yang mengatakan atau

menjawab kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar.

Pengaruh dimensi berwujud terhadap kepuasan pasien di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data dimana terdapat 99 % responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD dan sebaliknya ada sebanyak 1 % responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kepastian ini adalah puas. Akan tetapi berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden ada beberapa responden yang mengatakan atau menjawab kurang puas terhadap fasilitas yang ada.

Berdasarkan dari keseluruhan hasil distribusi penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang lakukan di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar terdapat sebanyak 98 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar dan selebihnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang ada di depo tersebut.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil distribusi penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang lakukan di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar

terdapat sebanyak 98 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di Depo IGD Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar dan selebihnyamenyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang ada di depo tersebut.

Pelayanan kefarmasian yang dilakukan sudah cukup baik dalam hal pemberian informasi obat, ketepatan waktu pemberian obat, serta

komunikasi yang baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas yang ada di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar perlu dilakukan Sikap simpatik dari petugas sehingga pasien lebih merasa senang dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di depo tersebut dan menyiapkan brosur-brosur kesehatan serta fasilitas ruang tunggu seperti kursi brosur-brosur kesehatan serta fasilitas ruang tunggu seperti kursi agar pasien maupun keluarga pasien tidak bosan saat menunggu obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartini S. & Sulasmono. (2006). *Apotek* , Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Kurniasih. (2012). *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. APemalang Jawa Tengah*. Surakarta.
- Rohmawati. (2007). *Pengaruh Penyuluhan Dengan Media Audiovisual Terhadap Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Ibu Balita Gizi Kurang dan Buruk di Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah*. Klinik Indonesia, jurnal.
- Sutrisna. dkk. (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta.

Tabel 1.
Hasil uji validasi kuesioner

Item variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
A1	0.636	0.632	Valid
A2	0.641	0.632	Valid
A3	0.637	0.632	Valid
A4	0.633	0.632	Valid
A5	0.679	0.632	Valid
A6	0.633	0.632	Valid
A7	0.634	0.632	Valid
A8	0.727	0.632	Valid
A9	0.674	0.632	Valid
A10	0.638	0.632	Valid
A11	0.700	0.632	Valid
A12	0.639	0.632	Valid
A13	0.658	0.632	Valid
A14	0.659	0.632	Valid
A15	0.710	0.632	Valid
A16	0.688	0.632	Valid
A17	0.713	0.632	Valid

A18	0.640	0.632	Valid
A19	0.672	0.632	Valid
A20	0.636	0.632	Valid

**Tingkat kepuasan pasien IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar.
Tabel 2.**

Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien

No	Pelayanan kefarmasian	frekuensi	%	Jumlah
	Keandalan			
1	Puas	96	96	100
	Tidak puas	4	4	100
	Ketanggapan			
2	Puas	99	99	100
	Tidak puas	1	1	100
	Kepastian			
3	Puas	99	99	100
	Tidak Puas	1	1	100
	Empati			
4	Puas	99	99	100
	Tidak puas	1	1	100
	Berwujud			
5	Puas	99	99	100
	Tidak puas	1	1	100
	Tingkat Kepuasan			
	Puas	98	98	100
	Tidak puas	2	2	100

Media Farmasi

pISSN : 0216-2083
eISSN : 2622-0962

Diterbitkan Oleh:
Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Makassar

Vol. XIV. No. 2, OKTOBER 2018

MEDIA FARMASI
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR

Penasehat : Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar
Penanggung Jawab : Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan
Kemenkes Makassar

Dewan Redaksi

Ketua : Santi Sinala, S.Si, M.Si, Apt
Anggota : Hendra Stevani, S.Si, M.Kes, Apt
Sisilia Teresia Rosmala Dewi, S.Si, M.Kes, Apt
Muli Sukmawaty, S.Farm, Apt
Muhammad Riswan, S.Kom

Mitra Bestari : Dr. Islamudin Ahmad, M.Si, Apt (Universitas Mulawarman)
DR. Rusli, Sp.FRS, Apt
DR. Hj. Nurisyah, M.Si, Apt (Poltekkes Makassar)
DR. Sesilia Rante Pakadang, M.Si, Apt (Poltekkes Makassar)
DR. H. Asyhari Asyikin, S.Farm, M.Kes (Poltekkes Makassar)

Alamat Redaksi : Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar
Jl. Baji Gau No.10 Makassar
Telp. 0411-854021, 830883 Fax. 0411-830883
Kode pos 90134

Website :

<http://journal.poltekkes-mks.ac.id/ojs2/index.php/mediafarmasi/index>

EDITORIAL

Pembaca yang budiman, ucapan syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan anugerahNya sehingga penerbitan Vol. XIV No.2, Oktober 2018 MEDIA FARMASI POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR dapat terlaksana dan telah mendapat legalitas sebagai media resmi dari Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) dengan nomor penerbitan pISSN No. **0216-2083** dan e-ISSN No. **2622-0962**.

Media Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar merupakan suatu wadah dalam menampung aspirasi ilmiah sehingga dapat menggugah motivasi dan inovasi dari dosen di lingkup Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar serta artikel dari simpatisan untuk melakukan kajian ilmiah.

Media Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar diterbitkan 2 kali dalam setahun yaitu pada bulan April dan Oktober. Sebagai majalah ilmiah, Media Farmasi mengembangkan misi dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya di bidang farmasi

Akhirnya redaksi sangat berharap bahwa semua artikel yang disajikan dalam edisi ini dapat memberi apresiasi keilmuan di bidang kesehatan bagi kita semua. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan edisi-edisi selanjutnya.

Selamat membaca

Makassar , Oktober 2018

Redaksi

DAFTAR ISI

Pengaruh Pemberian Ekstrak Etanol Daun Afrika (<i>Vernonia amygdalina</i> Del.) terhadap Kadar Asam Urat Darah Mencit Jantan (<i>Mus musculus</i>) <i>Jumain, Asmawati, Rini Karnita</i>	1
Efektivitas Pemberian Rebusan Daun Pandan Wangi (<i>Pandanus Amaryllifolius</i> Roxb.) terhadap Penurunan Kadar Glukosa Darah Mencit (<i>Mus musculus</i>) <i>Amran Nur, Desi Reski Fajar, Musdalifah</i>	9
Uji Efek Analgetik Infusa Jahe (<i>Zingiber officinale</i> Roscoe) terhadap Hewan Uji Mencit Jantan (<i>Mus musculus</i>) <i>Sisilia T. Rosmala Dewi, Hiany Salim</i>	15
Pengaruh Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018 <i>Estherina Allo Payung, Septyani Mambela</i>	21
Uji Daya Hambat Antibiotika Terhadap Bakteri Penyebab Infeksi Saluran Kemih Di Rumah Sakit Salewangang Maros <i>Andi Dian Aulia Saudi, Rusdy</i>	27
Uji Aktivitas Ekstrak Buah Pare (<i>Momordica charantia</i> L) terhadap Pertumbuhan <i>Propionibacterium acnes</i> <i>Dwi Rachmawaty Daswi, Asmawati</i>	32
Analisis Kandungan Merkuri (Hg) pada Sediaan Krim Pemutih yang Beredar di Pasaran Kota Makassar dengan Menggunakan Metode Spektrofotometri Serapan Atom <i>Dedy Ma'ruf, Andi Asmawati, Ririn Muliana</i>	36
Penentuan Total Polifenol Ekstrak Etanol Kulit Kecapi (<i>Sandoricum koetjape</i>) dari Lamasi Kabupaten Luwu <i>Santi Sinala, Minati, Alfrida Monica Salasa</i>	41
Uji Potensi Antimikroba Hasil Fraksinasi Ekstrak Daun Kecombrang (<i>Etlingera elatior</i>) terhadap <i>Candida albicans</i> Penyebab Keputihan Pada Ibu Hamil <i>St. Ratnah, Alfrida Monica Salasa, H. Ismail Ibrahim</i>	45

Efek Konseling terhadap Tingkat Pengetahuan Ibu pada Terapi Diare Balita <i>Khaerani, Surya Ningsi, Andi Try Resti Fauziah Sahib</i>	51
Uji Daya Hambat Daun Tammate (<i>Lannea coromandelica</i>) terhadap Bakteri <i>Propionibacterium acnes</i> dan <i>Escherichia coli</i> <i>Nurlaela, Abd.Karim, Taufiq Dalming</i>	59
Efektivitas Ekstrak Air Buah Belimbing Wuluh (<i>Averrhoa bilimbi</i>) Terhadap Pertumbuhan <i>Propionibacterium acnes</i> <i>Arisanty, Rara Puspa Dewi</i>	66
Aktivitas Perasan Biji Pinang (<i>Areca catechu</i> L.) terhadap Pertumbuhan <i>Streptococcus mutans</i> <i>Ikke Nurjanna, Hendra Stevani, Ratnasari Dewi</i>	72
Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasin di Depo IGD Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar <i>Rahmawati, Desi Reski Fajar, Ira Widya Sari</i>	78
Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pelamonia <i>Veronika Dampung, Ita Purnama Sari, Citra Rahayu, Rusli</i>	85