



Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong

Jovie Mien Dumanauw¹, Lambertus Sasi², Rilyn Novita Maramis³, Djois Sugyati Rintjap⁴,
Juliet Tangka⁵

1,3,4Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Manado
2 RSUD Sele Be Solu Kota Sorong

Email : joviedumanauw@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepuasan merupakan parameter perasaan senang dan puas atau perasaan kecewa seorang pasien terhadap suatu pelayanan yang diterima atau dialami saat berkunjung pada salah satu sarana pelayanan. Pelayanan Kefarmasian merupakan bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Sorong. yang meliputi dimensi kehandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Penelitian deskriptif observasional dengan purposive sampling sebanyak 50 responden pasien dan keluarga pasien Rawat Jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup 5 dimensi tingkat kepuasan. Data yang diperoleh dianalisa menggunakan Skala Likert. Berdasarkan analisis data diketahui tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi dengan kriteria secara berturut Kehandalan (reliability) 78.3%, Tanggapan (responsiveness) 77,8%, Keyakinan (assurance) 77,8 %, Empati (empathy) 79.2 %, dan bukti langsung (tangible) 70.4 %. Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Sorong secara keseluruhan sebesar 76,6 % dengan kriteria Puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

The level of satisfaction is a parameter of feeling happy and satisfied or feeling disappointed by a patient with a service received or experienced while visiting a service facility. Pharmaceutical services are a form of direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. This study aims to measure the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Sorong City Regional General Hospital. which includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Observational descriptive study with purposive sampling of 50 outpatient patient respondents and families. Data was collected through a questionnaire that includes 5 dimensions of satisfaction levels. The data obtained were analyzed using a Likert Scale. Based on data analysis, it is known that the level of patient satisfaction in each dimension with successive criteria is reliability 78.3%, responsiveness 77.8%, assurance 77.8%, empathy 79.2%, and evidence direct (tangible) 70.4%. The average level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Sorong City General Hospital as a whole is 76.6% with the criteria of Satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical Services



PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat ⁽¹⁾

Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah Kota Sorong. Terletak di Jl. Basuki Rahmat Km.12, Klasaman, Kota Sorong, Papua Barat. Memiliki Visi terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu menjadi Rumah Sakit unggulan di Papua Barat dengan salah satu misi yaitu memberikan pelayanan yang bermutu⁽¹⁰⁾. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat umum, memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan dari pasien. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya seperti yang disebutkan dalam Undang- Undang No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif ⁽²⁾ .

Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus mempunyai pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur – unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien ⁽³⁾ Instalasi farmasi rumah sakit memberikan pelayanan kefarmasian yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit yang utuh dan berorientasi pada pelayanan kepada pasien ⁽⁴⁾

Rata-rata jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sele Be Solu Kota Sorong berjumlah 3.150 orang orang untuk tiap bulan atau 105 orang per hari. Hal berdampak pada pelayanan di Instalasi Farmasi RS Sele Be Solu. Pada waktu-waktu tertentu sering terjadi penumpukan pasien yang mengambil resep menyebabkan pelayanan menjadi lama sehingga pasien menjadi kesal dan merasa kurang puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong pada bulan Juni 2019 dengan kriteria usia minimal 17 tahun keatas, dapat membaca dan menulis, berkomunikasi dengan baik dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah Responden sebanyak 50 orang.



Penetapan jumlah atau besarnya sampel pasien sebagai responden dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{N(d)2 + 1}$$

Dimana , N =: banyaknya populasi (diambil dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan 1 hari) ; n= banyaknya sampel, d^2 = penyimpangan dalam pemakaian sampel yang bisa ditolerir sebesar 0,1 ; 1= bilangan konstanta. (Sugiyono, 2011). Dari data diketahui rata-rata jumlah pasien setiap hari yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RS Sele Sorong Be Solu Kota Sorong sebanyak 105 orang (N) sehingga jumlah sampel yang diambil :

$$n = \frac{105}{105(0,1)2+1} \quad n = 51,2, \text{ diambil sampel 50 orang}$$

Penelitian dilakukan dengan tahapan Peneliti mendapatkan persetujuan dari Pimpinan RSUD Sele Be Solu dan mendapatkan kesediaan pasien sebagai Responden. Pembagiann dan pengisian kuesioner didampingi oleh Peneliti. Data kuesioner ditabulasi dan dianalisa. Skor untuk masing-masing jawaban diberi skor secara berturut sangat puas skor 5, puas skor 4, cukup puas skor 3, kurang puas skor 2, dan tidak puas skor 1. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing – masing indikator dengan rumus sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Pasien = (Jumlah Skor Perolehan x 100 %) / Jumlah Skor Maksimal ⁽⁵⁾

Kriteria Tingkat Kepuasan : Sangat Puas : 81% - 100 %, Puas : 61% -80% , Cukup Puas : 41%-60%, Kurang Puas : 21%-40% dan Tidak Puas : 0%-20% ⁽⁶⁾

HASIL

Salah satu fungsi dari rumah sakit yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah sakit adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien ⁽¹¹⁾.

Penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong terhadap pasien atau keluarga pasien sebagai Responden berjumlah 50 orang. Dari hasil kuesioner diketahui karakteristik responden terdiri Laki-laki 44 %, Perempuan 56%; Umur 17-60 tahun, Pendidikan tertinggi SLTA 40 % dan Pendidikan Tinggi 52 %, Jumlah Kunjungan ke Instalasi farmasi sebanyak 2 – 5 kali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang disarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat ketanggapan, kehandalan, keyakinan, empati, dan bukti langsung.



a. Kehandalan

Merupakan kemampuan petugas farmasi di dalam memberikan pelayanan obat kepada pelanggan dengan cepat dan tepat saat kunjungannya ke Instalasi Farmasi.

Tabel 1. Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Kehandalan di Instansi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada Bulan Juni 2019

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Cara penerimaan resep di instalasi farmasi.	197	250	78,8	Puas
2	Cara penyiapan obat oleh petugas farmasi.	196	250	78,4	Puas
3	Cara petugas menjawab pertanyaan pasien tentang obat yang dibutuhkan.	198	250	79,2	Puas
4	Kualitas obat yang diberikan oleh petugas farmasi.	192	250	76,8	Puas
Rata-rata		78,3			Puas

b. Ketanggapan

Merupakan kemampuan petugas farmasi dalam membantu menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan pada saat kunjungannya ke instansi farmasi

Tabel 2. Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Ketanggapan di Instansi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada Bulan Juni 2019

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan masalah obat pasien.	200	250	80,0	Puas
2	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi bertindak cepat pada saat pasien membutuhkan.	196	250	78,4	Puas
3	Penilaian pasien terhadap kesopanan dan keramahan petugas farmasi	197	250	78,8	Puas
4	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi dalam mengatasi kekosongan obat yang pasien butuhkan	185	250	74,0	Puas
Rata-rata		77,8			Puas



c. Keyakinan

Merupakan petugas farmasi dalam memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan pada saat kunjungan ke instalasi farmasi.

Tabel 3. Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Keyakinan di Instansi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada Bulan Juni 2019

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga farmasi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan.	196	250	78,4	Puas
2	Penilaian pasien terhadap petugas farmasi dalam memberikan obat yang benar.	203	250	81,2	Sangat Puas
3	Penilaian pasien terhadap petugas farmasi dalam memberikan informasi obat dengan jelas.	200	250	80,0	Puas
4	Penilaian pasien terhadap petugas dalam menyiapkan obat dengan lengkap.	193	250	77,2	Puas
	Rata-rata	77,8		Puas	

d. Empati

Merupakan kemampuan petugas farmasi di dalam membina hubungan, perhatian, keramahan dan memahami kebutuhan pelanggan saat kunjungan ke instalasi farmasi.

Tabel 4. Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Empati di Instansi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada Bulan Juni 2019

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi dalam mendengarkan keluhan pasien	194	250	77,6	Puas
2	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi dalam pelayanan tanpa memandang status sosial.	202	250	80,8	Puas
3	Penilaian pasien terhadap ketulusan petugas farmasi dalam memberikan perhatian pada pasien	194	250	77,6	Puas
4	Penilaian pasien terhadap kemampuan petugas farmasi untuk memenuhi keinginan dari pasien	188	250	75,2	Puas
	rata-rata	79,2		Puas	



e. Bukti Langsung

Merupakan sarana dan fasilitas fisik yang nyaman, bersih, rapi yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat kunjungan ke instalasi farmasi.

Tabel 5. Rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Bukti Langsung di Instansi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada bulan Juni 2019

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Penilaian pasien terhadap kebersihan ruang tunggu di instalasi farmasi.	181	250	72,4	Puas
2	Penilaian pasien terhadap kerapian seragam yang digunakan oleh petugas farmasi.	196	250	78,4	Puas
3	Penilaian pasien terhadap fasilitas tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi.	166	250	66,4	Puas
4	Penilaian pasien terhadap brosur dan leaflet yang ada di ruang tunggu instalasi farmasi	161	250	64,4	Puas
	Rata-rata		70,4		Puas

Berdasarkan data pada table 1-5, rata-rata tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi ditabulasikan dalam table 6 :

Tabel 6 Persentase Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Pada Bulan Juni 2019

No	Indikator Kepuasan	Indikator Dimensi (%)
1	Kehandalan	78,3
2	Tanggapan	77,8
3	Keyakinan	77,8
4	Empati	79,2
5	Bukti Langsung	70,4
	Rata-Rata	76,6

PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan Di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong, dengan pasien maupun keluarga pasien yang datang berobat di RSUD Sele Be Solu, dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan perhari berjumlah 105 orang dan dilayani oleh 9 orang apoteker dan 13 orang tenaga teknis kefarmasian.



Salah satu hal penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien akan apa yang diharapkan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu kehandalan, tanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung ⁽⁷⁾.

Kehandalan merupakan kemampuan petugas farmasi di dalam memberikan pelayanan obat kepada pelanggan dengan cepat dan tepat saat kunjungan ke Instalasi Farmasi. Menurut Kotler bahwa kehandalan merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki suatu lembaga, perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya ⁽⁸⁾. Pada dimensi ini diketahui persentase terendah adalah 76,8 %, hal ini dikarenakan obat yang diresepkan sebagian besar adalah obat generik. Bagi mereka orang awam, obat generik dianggap bermutu rendah karena harganya yang murah, sedangkan persentase tertinggi adalah 79.2 %, ini disebabkan karena petugas instalasi menjawab pertanyaan pasien tentang obat dengan baik dan benar.

Tanggapan merupakan kemampuan petugas farmasi dalam membantu menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan pada saat kunjungan ke instansi farmasi ⁽⁷⁾. Pada dimensi ini diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 80.0. Hal, ini dikarenakan petugas instalasi farmasi selalu tanggap dalam menyelesaikan masalah obat yang dinyatakan pasien sedangkan persentase terendah sebesar 74.0 %, ini dikarenakan obat yang diresepkan tidak tersedia atau stok mengalami kekosongan di instalasi.

Keyakinan merupakan petugas farmasi dalam memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan pada saat kunjungan ke instalasi farmasi. Assurance atau jaminan menurut Supranto, merupakan adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan dan dukungan pimpinan terhadap staf ⁽⁷⁾.

Pada dimensi ini persentase terendah adalah 77.2 %, ini dikarenakan pasien merasa obat yang diterima tidak lengkap karena terjadi kekosongan obat, sedangkan persentase tertinggi adalah 81.2 %, ini disebabkan karena pasien merasa obat yang diberikan sesuai dengan resep yang ditulis dokter. Menurut Sari Kepuasan cukup signifikan dirasakan oleh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi mencakup pelayanan keramahan, kesopanan, pengetahuan dan pengalaman petugas serta komunikasi yang baik ⁽⁹⁾

Empati merupakan kemampuan petugas farmasi di dalam membina hubungan, perhatian, keramahan dan memahami kebutuhan pelanggan saat kunjungan ke instalasi



farmasi. Pada dimensi ini persentase terendah adalah 75.2 %, ini dikarenakan pasien merasa kurang mendapatkan perhatian dari petugas instalasi saat melayani pasien, sedangkan persentase tertinggi adalah 80.8 %, ini disebabkan karena petugas instalasi tidak memandang status sosial dari pasien. Puasnya pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empathy tidak terlepas dari kepedulian yang tinggi petugas farmasi terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan ⁽⁹⁾. Selain itu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya merupakan faktor yang turut berpengaruh dalam melakukan evaluasi kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diterima ⁽¹⁰⁾

Bukti Langsung merupakan sarana dan fasilitas fisik yang nyaman, bersih, rapi yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat kunjungan ke instalasi farmasi mencakup kemutakhiran peralatan yang digunakan, kondisi Sarana, kondisi SDM dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan ⁽⁷⁾. Pada dimensi ini persentase terendah adalah 64.4 %, ini dikarenakan tidak adanya brosur dan leaflet yang tersedia di ruang instalasi farmasi, sedangkan persentase tertinggi adalah 78.4 %, ini disebabkan karena kerapuhan seragam yang digunakan petugas saat pelayanan. Secara keseluruhan pada semua dimensi diketahui bahwa persentase rata - rata mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi sebesar 76.6 %, Hal ini menunjukkan bahwa Responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi dengan kriteria secara berturut Kehandalan (reliability) 78.3%, Tanggapan (responsiveness) 77,8%, Keyakinan (assurance) 77,8 %, Empati (empathy) 79.2 %, dan bukti langsung (tangible) 70.4 %.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Sorong secara keseluruhan sebesar 76,6 %. Angka Persentase ini termasuk dalam kriteria PUAS (61-80%)

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008
2. Chairunnisa dan Puspita, M. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) . Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, Vol.13(1). 2015
3. Febriani, V. A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsu (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr.Cipto Mangunkusumo). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang: 2012
4. Mulia, D.S. Survei Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura. Jurnal Surya Medika Palangkaraya. Vol 1(1). 2015.



5. Sugiyono.2011.Statistik Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
6. Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
7. Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi I. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2001; p. 75.
8. Kotler, P. Manajemen Pemasaran. Edisi Sebelas. Jilid I. Jakarta: Indeks Gramedia. 2005; p. 84.
9. Sari, A, Aroni, D, Hasanah, I. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Datu Beru Takengon. *Jurnal Dunia Farmasi* Vol. 4 (1). 2019: 45-52
10. RSUD Sele Be Solu. Profil Badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong. 2019
11. Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2016