

Dr. Hj. Gemy Nastity Handayani, S.Si., M.Si., Apt



MANAJEMEN PELAYANAN **FARMASI**



Tentang Penulis



Dr. Hj. Gemy Nastity Handayany, S.Si., M.Si., Apt dilahirkan di Ujung Pandang, 4 Januari 1975 adalah dosen Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Dia adalah Wakil Dekan I Bidang Akademik (2019-2023) Senator Universitas (2018-2020) Ketua Senat Fakultas (2016-2018) Anggota PSGA Universitas Islam Alauddin (2014-2016) Ketua Panitia Pemilihan Anggota Senat Universitas (2014) Kepala Laboratorium Farmakologi Toksikologi (2012-2013) Ketua Penjaminan Mutu Fakultas (CEQUENCE) (2010-2011) Ketua Jurusan Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan (2009-2014) Senat dosen Fakultas (2006-2011) Pendidikan Sarjana Farmasi dari Universitas Panca Sakti (1994-1999) Pendidikan Profesi Apoteker dari Universitas Pancasila Jakarta (1999-2000) Pendidikan Magister Biomedik dari Universitas Hasanuddin Makassar (2004-2006) Pendidikan Doktor Bidang Manajemen Farmasi pada STIE Surabaya (2014-2017) dengan mempertahankan Disertasi Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Kompetensi petugas terhadap Ketersediaan Obat, serta Dampaknya pada kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Pengalaman Organisasi : Himpunan Seminat Kefarmasian Rumah Sakit; Forum Dosen Indonesia Sulawesi Selatan dan Ikatan Apoteker Indonesia. Jurnal terakhir Formulasi dan uji Efektifitas Antioksidan Krim Ekstrak Etanol dan Daun Botto Botto Dengan Metode DPPH (Jurnal Kesaehatan) ; Test of Hepatoprotector Effect of Merak Leaf Ethanol Extract With SGPT Enzyme Parameter and SGOT Of Induced Paracetamol Heart Rats (*Rattus Norvegicus*) (Jurnal International Public Health Research and Development). Buku yang pernah di terbitkan antara lain: Farmakologi; Farmakologi II; Farmakologi Lanjutan; Farmakologi Kardiovaskuler; Manajemen Farmasi Pengobatan Penyakit Infeksi dan Manajemen Farmasi Pelayanan Kualitas Farmasi.



0858 5343 1992
eurekamediaakhara@gmail.com
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-487-377-1



9 786234 873771

MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI

Dr. Hj. Gemy Nastity Handayany, S.Si., M.Si., Apt



eureka
media aksara

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI

Penulis : Dr. Hj. Gemy Nastity
Handayany, S.Si., M.Si., Apt

Editor : Darmawan Edi Winoto, S.Pd., M.Pd.

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Mohamad Soim Mubarak, S.Pd., Gr.

ISBN : 978-623-487-377-1

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA,**
NOVEMBER 2022
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan
Bojongsari Kabupaten Purbalingga Telp.
0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2022

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau
seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara
apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik
perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Manajemen Pelayanan Farmasi”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini mencoba memberikan pandangan tentang manajemen pelayanan farmasi dan profesionalisme terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat jalan. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan barang-barang farmasi, mengelola dan mendistribusikannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggungjawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
BAB 2 MANAJEMEN PELAYANAN	9
A. Pengertian Manajemen	9
B. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	9
C. Konsep Dasar Manajemen Pelayanan	11
D. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	12
E. Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Kesehatan	17
F. Manfaat Manajemen.....	19
G. Fungsi Operasional Manajemen Pelayanan	20
BAB 3 PELAYANAN KEFARMASIAN	21
A. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	21
B. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	24
C. Asuhan Kefarmasian.....	28
D. Ruang Lingkup Pelayanan Kefarmasian	32
BAB 4 MANAJEMEN FARMASI.....	34
A. Konsep Farmasi.....	34
B. Konsep Dasar Manajemen Farmasi	36
BAB 5 KUALITAS PELAYANAN	41
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
B. Indikator Kualitas pelayanan.....	42
C. Dampak Kualitas Layanan.....	43
BAB 6 PROFESIONALITAS	47
A. Pengertian Profesionalisme.....	47
B. Indikator Profesionalisme	49
C. Dampak Profesionalisme.....	50
BAB 7 KEPUASAN DAN LOYALITAS.....	54
A. Kepuasan.....	54
B. Indikator Kepuasan	56
C. Dampak Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	58

D. Loyalitas.....	58
E. Indikator Loyalitas	59
BAB 8 PENUTUP.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
TENTANG PENULIS	71



MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI

Dr. Hj. Gemy Nastity Handayany, S.Si., M.Si., Apt



BAB

1

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat, ciri serta fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, dalam diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Sujarweni, 2014).

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Parasuraman cit Lumpiyoadi, 2010). Jenis jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh institusi penyedia

BAB 2

MANAJEMEN PELAYANAN

A. Pengertian Manajemen

Banyak definisi tentang manajemen yang telah dikemukakan oleh para sarjana barat tetapi belum ada yang diterima secara universal. Misalnya, salah satu yang banyak dipakai yaitu oleh Mary Parker Tollet sebagai berikut:

“Manajemen adalah suatu seni dalam menyelesaikan pekerjaan dengan melalui orang lain” (*Adikoesoemo, 1997*). John Warman dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pergudangan, 2004*, menyatakan bahwa manajemen adalah suatu konsep yang menyeluruh, merupakan filsafat sepanjang zaman, berakar pada gairah untuk tahu, sebatang pada kesatuan tujuan dan cabang-cabang yang mengarah ke segala bagian kehidupan dan sewaktu-waktu membuahakan gagasan baru untuk lagi-lagi dijelajahi. Manajemen adalah usaha atau kegiatan yang dilaksanakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan bantuan orang lain, pengertian manajemen ini dituangkan oleh Moh. Anief dalam buku *Manajemen Farmasi, 1995*.

B. Pengertian Manajemen Pelayanan

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki maksud dan tujuan, yaitu meningkatkan mutu

BAB 3

PELAYANAN KEFARMASIAN

A. Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. (Permenkes,2016)

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki maksud dan tujuan, yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana dan prasarana, setiap apotek perlu menyediakan ruang konseling sekurang-kurangnya satu set meja dan kursi konseling untuk memudahkan apoteker untuk memberikan informasi kepada pasien.

Pelayanan kefarmasian merupakan wujud tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam 30 tahun terakhir, terjadi

BAB

4

MANAJEMEN FARMASI

A. Konsep Farmasi

Farmasi di Indonesia berkembang secara berarti setelah masa kemerdekaan, jadi relatif masih muda. Pada zaman penjajahan Hindia Belanda maupun Jepang kefarmasian di Indonesia berkembang sangat lambat dan masyarakat kurang mengenal profesi farmasi. Pada masa setelah kemerdekaan tenaga farmasi di Indonesia pada umumnya masih terdiri dari asisten apoteker dengan jumlah masih sedikit. Sementara apoteker pada masa penjajahan umumnya berasal dari Denmark, Austria, Jerman dan Belanda. Meskipun demikian pada masa peperangan di Klaten didirikan Perguruan tinggi Farmasi tahun 1946 dan di Bandung tahun 1947. Lembaga Pendidikan Tinggi Farmasi tersebut mempunyai andil yang sangat besar bagi perkembangan sejarah kefarmasian sampai sekarang.

Farmasi adalah ilmu yang mempelajari cara membuat, mencampur, meracik formulasi obat, identifikasi, kombinasi, analisis dan standarisasi/pembakuan obat serta pengobatan, termasuk pula sifat-sifat obat dan distribusinya serta penggunaannya yang aman. Farmasi dalam bahasa Yunani disebut farmakon yang berarti medika atau obat, sedangkan ilmu resep adalah ilmu yang mempelajari tentang cara penyediaan obat-obatan menjadi bentuk tertentu (meracik)

BAB 5

KUALITAS PELAYANAN

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan yaitu perusahaan yang mampu memberikan rasa puas terhadap pelanggan, (Adhiyanto, 2012). Menurut Saputro, 2010, Kualitas layanan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka (Purbarani, 2013). Sebuah Rumah Sakit memerlukan kualitas pelayanan yang baik agar mendapatkan pelanggan yang loyal.

Hal yang sangat penting agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan terpenuhi (Istianto dan Tyra, 2011). Dalam sebuah Organisasi seperti Rumah Sakit ada perhelatan persaingan yang ketat sehingga perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menarik perhatian serta dapat mempertahankan pelanggannya (Vranakis *et al.*, 2012). Kualitas pelayanan yang

BAB

6

PROFESIONALITAS

A. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu paham yang mencitakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan serta ikrar (fateri/profiteri) untuk menerima panggilan tersebut dengan semangat pengabdian selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang tengah dirundung kesulitan ditengah gelapnya kehidupan (Wignjosoebroto, 1999). Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Istilah profesionalisasi ditemukan sebagai berikut: Profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan dan keahlian, keterampilan, kejuruan dan sebagainya. Profesional adalah (1) bersangkutan dengan profesi, (2) memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya dan (3) mengharuskan adanya pembayaran untuk melakukannya. "Profesionalisasi adalah proses membuat suatu badan organisasi agar menjadi professional" (Moeliono, 1988:702).

Sikap profesionalisme meliputi standar profesionalisme, pengetahuan dan kecakapan, hubungan antar manusia dan komunikasi, pendidikan berkelanjutan, dan ketelitian profesional (Sawyer, 2003). Profesionalisme adalah perilaku aktif seseorang dalam mendemonstrasikan ciri-ciri profesional. Seorang yang profesional adalah seorang

BAB

7

KEPUASAN DAN LOYALITAS

A. Kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:). Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Kepuasan konsumen merupakan inti dari pemasaran, dan pemasaran adalah ujung tombak dari setiap usaha bisnis. Pengelola lembaga bisnis perlu mengubah pola pikir dari orientasi produksi ke orientasi pemasaran dengan penekanan utama pada kepuasan konsumen. Menurut Irawan, et al., (1996: 4), memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan tujuan dari setiap jenis usaha. Hal ini karena konsumen akan memberikan bisnis berulang kepada perusahaan dan menjadi saluran yang efektif bagi perusahaan. Menurut Peter Drucker sebagaimana dikutip Irawan, et al., (1996: 16), mengatakan bahwa penjualan hanyalah puncak dari sebuah gunung es pemasaran. Konsep ini berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan penyerahan produk yang memuaskan secara lebih efektif dan efisien

BAB 8

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan dalam kajian ini mengenai pengaruh kualitas layanan dan profesionalisme terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa menunjukkan hubungan yang saling mempengaruhi dengan nilai positif. Kualitas layanan dan profesionalisme terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang saling mempengaruhi untuk meningkatkan Loyalitas Pasien. Di mata pasien, mengenai kualitas pelayanan dan profesionalisme para pegawai rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sedangkan dari pengaruh kualitas layanan, profesionalisme dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa adanya hubungan yang saling mempengaruhi untuk meningkatkan Loyalitas Pasien. Hal ini menandakan para pasien senang dengan pelayanan dan tindakan yang di berikan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Farmasi adalah suatu profesi kesehatan yang berhubungan dengan pembuatan dan distribusi dari produk yang berkhasiat obat. Farmasi juga meliputi profesi yang sah dan fungsi ekonomi dari distribusi produk yang berkhasiat obat yang baik dan aman. Apotek adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang farmasi. Selama ini, proses bisnis yang dijalankan masih manual dan hanya bergantung pada kontrol internal manusia. Fungsi Manajemen Manajemen dapat

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, Mochlas. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang*. Skripsi. Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi RS*. Edisi Kedua. Jakarta : Universitas Indonesia Press hal. 112-113.
- Agus, Eko Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan Spps 16.0*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka.
- American Association of Colleges of Pharmacy. 1996. Paper from the Commission to Implement Change in Pharmaceutical Education: Mainraining our commirmenr o chango AmJ Phatm Educ 60:378.
- Anonim, 2014, Permenkes RI No.35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Depkes RI, Jakarta.
- Anonim. (2002). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Assauri. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian*.
- Atmini, K. D. (2011). ANALISIS APLIKASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Vol.1,No.1.
- Bateman, Thomas S. Dan Snell, Scott A. 2008. *Manajemen Kepemimpinan dan Kolanorasi dalam Dunia yang Kompetitif*. Salemba Empat. Jakarta hal. 20.

- Belluck P 2001. Prosecutors say greed drove pharmacist to dilute drugs. New York Times Aug 18. Brodie DC. 1967. Drug-use control: Keys to pharmaceutical service. Drug Intell 1:63.
- Buerki RA, Vottero LD. 1994. Ethical Responsibility in Pharmaceutical Practice. Madison, WI: American Institute of the History of Pharmacy, Broeseker A, Janke KK. 1998. The evolution and revolution of pharmaceutical care, In McCarrhy RL (ed), Introduction to Health Care Delivery: A Primer for Pharmacists, hlm. 393. Gaithersburg, MD: Aspen.
- Chaniotakis, Ioannis. E. And Constantine Lymperopoulos. 2009. *Service Quality Effect On Satisfaction And Word Of Mouth In The Health Care Industry. Journal Managing Service Quality. Customer Satisfaction dan Usahawan*, No. 01 Tahun XXXII hal 25-30. Jakarta.
- Davis, Gordon B. 2002. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. Penerbit PPM. Jakarta hal. 3.
- Depkes RI. (2009). Peraturan Pemerintah No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Departemen Kesehatan RI: Jakarta
- Dzomeku. 2013, Karakteristik pasien pada *penelitian*.
- Endang H, 1998, *Hubungan antara Mutu Proses Pelayanan Obat dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Pasien dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang*, Tesis, Ilmu Kesehatan Masyarakat, UI.
- Engel, James F, et al. 1990. *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D.D., & Brown, S.W. 1996. 'Service loyalty: its nature, importance, and implications', *Advancing ServiceQuality: A Global Perspective*, eds. B Edvardsson, SW Brown & R Johnson, International Service Quality Association, pp. 171-80.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Cetakan Kedua. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hasibuan, S.P Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Bumi Aksara
- Husada, Y. B. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Farmasi*.
- Istianto, John Hendra Dan Maria Josephine Tyra. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Direktorat Bina Farmasi Komunikasi dan Klinik. Depkes RI, Jakarta
- Kemenkes RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

- Kementerian Kesehatan RI Nomor 129. 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan RI Nomor 44. 2009. Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan RI Nomor 56. 2014. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan RI Nomor 72. 2016. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kencana, G. G. (2016). Analisis Perencanaan dan Pengendalian Persediaan Obat Antibiotik. Jurnal ARSI, Vol.3,No.1.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kotler. 2007. *Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang di terima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik.*
- Lumenta (1998) dalam Abdillah (2007) menyatakan bahwa *“Pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang di terimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut di bandingkan dengan orang yang tidak bekerja “.*
- Luqman Faqihuddin. 2018. *Pengaruh Profesionalisme Lembaga Terhadap Komitmen Belajar Dan Loyalitas Santri Lembaga Pendidikan Islam Mujahidin (Lpim) Universitas Negeri Yogyakarta.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Made Pasek Narendra, O. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma

- Gatot Subroto Bandung. Kartikal Jurnal Ilmiah Farmasi, Vol.5,No1,Hal.31-37.
- Mulyagustina. (2017). IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, Vol.7,No.2.
- Nasution. 2007. Hipotesis adalah dugaan tentang apa yang kita amati dalam upaya untuk memahaminya.
- Noor, Julianyah. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Nurmiwiyati, Amelia Oktrivina DS, MGS. Aritonang, Kosasih. 2020. *Pengaruh Ketersediaan Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang)*. Jakarta: Program Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila.
- Patricia Dhiana Paramina Se Mm, Munawaroh. 2020. *Pengaruh Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kompetensi Pegawai Puskesmas Pembantu (Pustu) Di Desa Karangasem Rembang*.Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pandanaran
- Prabandari, S. (2018). GAMBARAN MANAJEMEN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PERMATA KOTA TEGAL. Jurnal Para Pemikir, Vol.7,No.1,Hal.202-208.
- Purbarani, V. Hanesty. 2013. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian "Studi Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang"*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Quick, J.D., et al. 1997. *Managing Drug Supply, The Selection, Procurement, Distribution and Use of Pharmaceutical*,2nd,

- edition, Management Science fot Health. USA: Kumarin Press, pp : 250 -305.*
- Reni Murnita, E. S. (2016). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Farmasi Di Rs Roemani. *Manajemen Kesehatan Indonesia, Vol.4,No.1,Hal.11-19.*
- Republik Indonesia. (2014). peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta
- Ritna Rahmawati Dewi. 2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Surakarta :.Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2.*
- Robert, D. Retherford. 1993. *Statistical models for casual analisys.* Wiley,. John & Sons, USA.
- Saputro, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak). Semarang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7.*
- Sari, P. (2018). GAMBARAN MANAJEMEN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN. *Jurnal Para Pemikir, Vol.7,No.1.*
- Sawyers, Lawrence B., Mortimer A. Dittenhofer, And James H. Scheiner. 2005. *Sawyer's Internal Auditing: Audit Internal Sawyer. Edisi Kelima.* Jakarta: Salemba Empat
- Sitti Annisa Rahmawati. 2013. *Antecedent Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Online Purchasing).* Universitas Diponogoro. Semarang.
- Sobel, M. E. 1982. *Asymptotic Confidence Intervals For Direct Effect In Structural Equation Models. In S. Leinhardt (Ed.), Sociological Methodology 1982.* Washington DC : American

Sociological Association.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B.* Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Di pahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* Rineka Cipta.
- Susanti, N. (2016). *Ilmu Kefarmasian.* Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan .
- Urbach, N., Ahleman F. 2010. *Structural Equation Modeling Information System Researc Using Partial Least Squares.* Journal Of Information Technology Theory And Application.
- Vranakis, S., Chatzoglou. P , And Mpaloukas, A. 2012. *Customer Satisfaction Of Greek Mobile Phone Services, International Journal Of Managing Value And Supply Chains.*
- Widiyanto. 2013. *Variabel dependen adalah variabel yang keberadaannya di pengaruhi oleh variabel lain.*
- Yuda Supriyanto. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang.* Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang

TENTANG PENULIS

Dr. Hj. Gemy Nastity Handayany, S.Si., M.Si., Apt



Lahir di Ujung Pandang, 4 Januari 1975 adalah dosen Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Dia adalah Wakil Dekan I Bidang Akademik (2019-2023), Senator Universitas (2018-2020), Ketua Senat Fakultas (2016-2018), Anggota PSGA Universitas Islam Alauddin (2014-2016), Ketua Panitia Pemilihan Anggota Senat Universitas (2014), Kepala Laboratorium Farmakologi Toksikologi (2012-2013), Ketua Penjaminan Mutu Fakultas (CEQUENCE) (2010-2011), Ketua Jurusan Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan (2009-2014), Senat dosen Fakultas (2006-2011), Pendidikan Sarjana Farmasi dari Universitas Panca Sakti (1994-1999), Pendidikan Profesi Apoteker dari Universitas Pancasila Jakarta (1999-2000), Pendidikan Magister Biomedik dari Universitas Hasanuddin Makassar (2004-2006), dan Pendidikan Doktor Bidang Manajemen Farmasi pada STIE Surabaya (2014-2017) dengan mempertahankan Disertasi Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Kompetensi petugas terhadap Ketersediaan Obat, serta Dampaknya pada kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Pengalaman Organisasi: Himpunan Seminat Kefarmasian Rumah Sakit, Forum Dosen Indonesia Sulawesi Selatan dan Ikatan Apoteker Indonesia. Jurnal terakhir Formulasi dan uji Efektifitas Antioksidan Krim Ekstrak Etanol dan Daun Botto Botto Dengan Metode DPPH (Jurnal Kesehatan), dan Test of Hepatoprotector Effect of Merak Leaf Ethanol Extract With SGPT Enzyme Parameter and SGOT Of Induced Paracetamol Heart Rats (*Rattus Norvegicus*) (Jurnal International Public Health Research and Development). Buku

yang pernah di terbitkan antara : Farmakologi; Farmakologi II; Farmakologi Lanjutan; Farmakologi Kardiovaskuler; Manajemen Farmasi Pengobatan Penyakit Infeksi dan Manajemen Farmasi Pelayanan Kualitas Farmasi.