



ANALISIS PENDISTRIBUSIAN OBAT DARI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN

Irma Melvia Dhani¹, Ermi Girsang^{2*}, Chrismis Novalinda Ginting³, Ahmad Raif⁴, Sri Lestari Ramadani⁵
Universitas Prima Indonesia, Jl. Sampul No.3, Sekip, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara 20113, Indonesia
[*ermigirsang@unprimdn.ac.id](mailto:ermigirsang@unprimdn.ac.id)

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh apoteker. Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pendistribusian obat dari instalasi farmasi RSU Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian menggunakan studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data dalam penelitian dilakukan melalui uji che-sguer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai farmasi. Sampel penelitian adalah pasien rawat sebanyak 32 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan langsung ke petugas farmasi. Data penelitian diolah melalui analisa univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian dari 32 responden yang diteliti diperoleh mayoritas responden menjawab tidak baik pada kategori pengadaan sebanyak 27 orang, kategori penyimpanan sebanyak 27 orang, kategori penyaluran sebanyak 23 orang, kategori pengembalian obat sebanyak 24 orang, kategori bahan obat sebanyak 22 orang dan kategori dokumentasi sebanyak 23 orang. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden tidak baik pada kategori pengadaan, kategori penyimpanan, kategori penyaluran, kategori pengembalian obat, kategori bahan obat dan kategori dokumentasi sebanyak 23 orang.

Kata kunci: instalasi farmasi; pendistribusian obat; rumah sakit

THE EFFECT OF PROVIDING CLASSIC MUSIC RELAXATION THERAPY ON CHANGES IN THE ANXIETY LEVEL OF HYPERTENSION PATIENTS

ABSTRACT

Pharmacy installation is one of the functional services carried out by pharmacists. The presence of a Hospital Pharmacy Installation is important for the sustainability of the hospital, because it is functional. The aim of this research is to analyze the distribution of drugs from the pharmaceutical installation of RSU Royal Prima Medan. This type of research is quantitative research. The research design uses a correlation study with a crosssectional approach. Data analysis in the research was carried out using the Che-Sguer test. The population in this study were all pharmacy employees. The research sample was 32 hospitalized patients. The results of the research from the 32 respondents studied showed that the majority of respondents answered not well in the procurement category, 27 people, 27 people in the storage category, 23 people in the distribution category, 24 people in the medicine return category, 22 people in the medicinal materials category and 23 people in the documentation category. This research can be concluded that the majority of respondents were not good in the procurement category, storage category, distribution category, drug return category, drug ingredients category and documentation category as many as 23 people. It is recommended that the Royal Prima Medan Hospital improve the quality of health services, especially in the distribution of medicines in inpatient rooms.

Key words: drug distribution; hospital; pharmaceutical installation

PENDAHULUAN

Semua orang yang menderita suatu penyakit pasti menginginkan sehat sehingga rumah sakit akan memiliki peranan yang sangat besar untuk meningkatkan status kesehatan seseorang. Rumah sakit dalam konsep memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat hendaknya bersifat layanan perorangan secara paripurna, upaya promosi kesehatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif (*rehabilitative*) serta menyediakan unit pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI No. 4 Tahun 2018).

Rumah sakit dalam prosesnya harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap layanan asuhan kesehatan tersebut haruslah sesuai dengan prinsip atau standar profesi kesehatan yang ada. Prinsip layanan kesehatan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan sumber daya secara menyeluruh, efisien dan efektif yang disesuaikan dengan keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan dapat memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku (Permenkes RI No. 4 Tahun 2018). Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bersifat sosio-ekonomi artinya rumah sakit merupakan suatu usaha yang walau bersifat sosial namun diusahakan agar bisa mendapat surplus keuangan dengan cara pengelolaan yang profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip layanan kesehatan yang berkualitas.

Instalasi farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh apoteker dengan menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit, yang meliputi perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing, pengendalian mutu, serta penggunaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, maupun alat kesehatan di rumah sakit. Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS), di mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit (Vebriyawati, 2014).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan pasien ditemukan bahwa: a. Pekerjaan petugas yang belum dalam memberikan pelayanan kesehatan, misalnya petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya, b. Sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan pada bagian farmasi dan c. Waktu tunggu yang sangat lama. Hal tersebut membuat pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit Royal Prima Medan menjadi tidak bersemangat lagi untuk kembali datang berobat. Pasien juga mengatakan lebih baik mengambil resep obat di Puskesmas dibanding ke Rumah Sakit Royal Prima Medan yang sangat lama waktunya. Berdasarkan fenomena tentang rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Royal Priam maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kepuasan pasien terhadap pendistribusian obat dari farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian menggunakan studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari subjek yang akan diteliti dan kegiatan yang dapat diamati berdasarkan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa penelitian ini memerlukan data yang bersifat kuantitatif sehingga dapat memahami lebih mendalam tentang analisa kepuasan pasien terhadap pendistribusian obat dari farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Penelitian ini dilaksanakan di ruang instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan pada bulan September 2019. Penelitian dilakukan selama satu minggu dengan menetapkan jumlah sampel yang dibutuhkan pada saat penelitian dilaksanakan. Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh pegawai instalasi farmasi yang bertugas di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan sebanyak 32 orang. Besar populasi dalam penelitian ini diambil berdasarkan data dari rekam medis tentang jumlah keseluruhan pegawai instalasi farmasi Rumah Sakit Royal Prima Medan.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan cara mengambil jumlah seluruh populasi yaitu pengambilan sampel dari seluruh anggota populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* yaitu dengan mengambil seluruh jumlah populasi, jumlah sampel sebanyak 32 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan langsung ke petugas farmasi. Analisis data dalam penelitian ini ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal prima Medan. Analisa data penelitian penelitian dengan menggunakan analisa data univariat, bivariat dan multivariat, disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Petugas Pendistribusian Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Sosial Demografi	Jumlah	
	f	(%)
Usia		
20-29 tahun	29	90
30-39 tahun	3	10
Pendidikan		
D3	4	12.5
S1	28	87.5
Pendidikan		
> 5 tahun	10	30
≤ 5 tahun	22	70

Berdasarkan hasil penelitian terkait karakteristik responden diperoleh data bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20-29 tahun sebanyak 29 responden atau sekitar (90%), kemudian minoritas responden berada pada rentang usia 30-39 tahun sebanyak 3 responden atau sekitar (10%). Berdasarkan status pendidikan mayoritas responden berada pada kategori S1 sebanyak 28 responden atau sekitar (87.5%), kemudian minoritas responden berada pada Pendidikan D3 sebanyak 4 responden atau sekitar (12.5%). Berdasarkan lama bekerja mayoritas responden berada pada kategori bekerja ≤ 5 tahun sebanyak 22 responden atau sekitar (70%), kemudian minoritas responden berada pada kategori bekerja lebih > 5 tahun sebanyak 10 responden atau sekitar (30%).

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Pendistribusian Obat dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Pendistribusian Obat	f	%
Baik	10	31.2
Kurang	22	68.8

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa mayoritas responden berada pada kategori pendistribusian kurang sebanyak 22 responden atau sekitar (68.8%), kemudian minoritas responden berada kategori pendistribusian obat baik sebanyak 10 responden atau sekitar (31.2%).

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 32 responden yang diteliti diperoleh mayoritas responden menjawab tidak baik pada kategori pengadaan sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyimpanan sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyaluran sebanyak 23 orang (71,6%) dan kategori pengembalian obat sebanyak 24 orang (75%).

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Faktor yang Mempengaruhi Pendistribusian Obat

Pendistribusian Obat	Kurang		Baik	
	f	%	f	%
Pengadaan	27	84,4	5	15,6
Penyimpanan	27	84,4	5	15,6
Penyaluran	23	71,6	9	28,1
Pengembalian Obat	24	75	8	25
Dokumentasi	27	84,4	5	15,6

Tabel 4.
Pengaruh Pengadaan Obat Terhadap Pendistribusian Obat dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Variabel	Pendistribusian Obat		Total	P Value
	Baik	Kurang		
Pengadaan Obat				
Baik	2	8	10	
Kurang	4	18	22	0,004

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 32 menjelaskan bahwa terdapat sebuah terdapat pengaruh antara pengadaan obat terhadap pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan nilai *pvalue* 0,004

Tabel 5.
Pengaruh Penyimpanan Obat terhadap Pendistribusian Obat Dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Variabel	Pendistribusian Obat		Total	P Value
	Baik	Kurang		
Penyimpanan Obat				
Baik	2	8	10	
Kurang	4	18	22	0,014

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 32 menjelaskan bahwa terdapat sebuah terdapat pengaruh antara penyimpanan obat terhadap pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan nilai *pvalue* 0,014.

Tabel 6.
Pengaruh Penyaluran Obat Terhadap Pendistribusian Obat Dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Variabel	Pendistribusian Obat		Total	P Value
	Baik	Kurang		
Penyaluran Obat				
Baik	2	8	10	
Kurang	4	18	22	0,001

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 32 menjelaskan bahwa terdapat sebuah terdapat pengaruh antara penyaluran obat terhadap pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan nilai *pvalue* 0,001.

Tabel 7.
Pengaruh Pengembalian Obat Terhadap Pendistribusian Obat Dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Variabel	Pendistribusian Obat		Total	P Value
	Baik	Kurang		
Pengembalian Obat				
Baik	6	4	10	
Kurang	14	8	22	0,319

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 32 menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh antara pengembalian obat terhadap pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan nilai *pvalue* 0,319.

Tabel 8.
Pengaruh Dokumentasi Obat terhadap Pendistribusian Obat Dari Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Variabel	Pendistribusian Obat		Total	P Value
	Baik	Kurang		
Dokumentasi Obat Baik	2	8	10	0,028
Kurang	4	18	22	

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 32 menjelaskan bahwa terdapat sebuah pengaruh antara dokumentasi obat terhadap pendistribusian obat dari instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai *pvalue* 0,028. Analisa multivariat dilakukan dengan analisis regresi logistik dapat digunakan untuk menganalisa set data dengan lebih dari satu variabel bebas/independen berskala nominal/ordinal terhadap satu variabel terikat/dependen berskala nominal. Variabel yang potensial dimasukkan dalam model yaitu variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$.

Tabel 9.
Pemilihan Kandidat Model untuk Tahap Prediksi Multivariat

Variabel	P
Pengadaan obat	0,004*
Penyimpanan obat	0,014*
Penyaluran obat	0,001*
Pengembalian obat	0,319
Dokumentasi obat	0,028*

*Variabel yang menjadi kandidat

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel yang dapat diikutsertakan dalam analisis multivariat adalah pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan dokumentasi. Hasil analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik adalah sebagai berikut:

Tabel 10.
Step 1

	B	P	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Pengadaan obat	1,066	0,159	2,904	0,658	12,814
Penyimpanan obat	-,060	0,958	0,941	0,099	8,928
Penyaluran obat	2,443	0,067	11,506	0,841	157,502
Dokumentasi	1,301	0,101	3,672	0,777	17,347
Constant	-4,014	0,001	0,018		

Dari tabel 10 terlihat ada beberapa variabel yang tidak berpengaruh terhadap pendistribusian di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai (*pvalue* > 0,05), dengan demikian perlu dilakukan pengeluran variabel dengan nilai *p* terbesar yaitu variabel pengembalian obat. Hasil analisa untuk tahap kedua dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 11.
Step 2

	B	P	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Pengadaan obat	1,053	0,142	2,867	0,702	11,709
Penyimpanan obat	2,406	0,033	11,085	1,214	101,213
Penyaluran	1,298	0,101	3,663	0,777	17,269
Constant	-4,021	0,001	0,018		

Dari tabel 11 terlihat ada beberapa variabel yang tidak berpengaruh terhadap pendistribusian obat di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai (*p value* > 0,05), dengan demikian perlu dilakukan pengeluran variabel dengan nilai *p* terbesar yaitu variabel pengadaan obat, hasil table kedua dapat dilihat dari table berikut.

Tabel 12.
Step 3

	B	P	Exp(B)	95% C.I,for EXP(B)	
				Lower	Upper
Penyimpanan obat	2,792	0,011	16,308	1,897	140,203
Penyaluran obat	1,436	0,062	4,204	0,929	19,030
Constant	-3,859	0,001	0,021		

Dari tabel 12 terlihat ada beberapa variabel yang tidak berpengaruh terhadap pendistribusian obat di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai (*p value* > 0,05), dengan demikian perlu dilakukan pengeluaran variabel dengan nilai *p* terbesar yaitu variabel penyaluran obat, hasil analisa kedua dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 13.
Step 4

	B	P	Exp(B)	95% C.I,for EXP(B)	
				Lower	Upper
Penyaluran obat	2,833	0,009	17,000	2,041	141,625
Constant	-2,890	0,005	0,056		

Berdasarkan hasil uji regresi logistik diperoleh variabel yang berpengaruh dan yang paling dominan terhadap pendistribusian obat di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan adalah penyaluran obat dengan nilai Exp (B) 17,000.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan dari 32 responden yang diteliti diperoleh mayoritas responden menjawab tidak baik pada kategori pengadaan sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyimpanan tidak baik sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyaluran tidak baik sebanyak 23 orang (71,6%), kategori pengembalian obat tidak baik sebanyak 24 orang (75%), kategori bahan obat tidak baik sebanyak 22 orang (68,8%) dan kategori dokumentasi tidak baik sebanyak 23 orang (71,9%). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan barang farmasi, mengelola dan mendistribusikannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit (Purwastuti, 2005)

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan termasuk rumah sakit menghadapi persaingan ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut manajemen untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Perhatian tidak terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan (Purwastuti, 2005). Hasil penelitian Wijayanti, dkk (2011) mengenai analisis sistem distribusi obat di instalasi farmasi rawat inap Jogja Intenational Hospital menjelaskan bahwa pendistribusian obat pada instalasi rawat jalan menggunakan sistem *individual prescription* yaitu memberikan obat secara individual kepada pasien berdasarkan resep dokter dan pendistribusian obat yang digunakan di instalasi farmasi rawat inap yaitu *unit dose sispensing* yaitu sediaan farmasi obat oral dan injeksi pada pasien rawat inap dalam bentuk dosis tunggal dan diserahkan untuk sekali pemakaian selama pengobatan berlangsung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien yang sedang menunggu obat dari instalasi farmasi RSUD Royal Prima Medan ditemukan beberapa pendapat pasien mengenai pengalamannya dalam mengambil obat yaitu pegawai farmasi masih sering tidak ramah menjawab pertanyaan pasien tentang obat yang pasien terima. Berdasarkan observasi peneliti terhadap pegawai instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan ditemukan

beberapa data bahwa pegawai masih sering lupa untuk langsung mendokumentasikan obat yang telah diterima pasien, ada juga yang beberapa pegawai pada saat memberi penjelasan mengenai obat yang diterima oleh pasien tidak melihat pasien langsung (kontak mata tidak ada), dan masih sangat rendah kesadaran tentang penggunaan alat pelindung diri (APD) sesuai dengan SOP Instalasi Farmasi RSUD Royal Prima Medan. Asumsi peneliti adalah pendistribusian obat dari instalasi rawat jalan masih perlu dibenahi terutama dalam hal pengadaan dan penyimpanan, karena prinsip pengadaan dan penyimpanan mayoritas pegawai masih berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut akan berdampak pada pasien yang akan menerima obat dari pegawai Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dari 32 responden yang diteliti diperoleh mayoritas responden menjawab tidak baik pada kategori pengadaan sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyimpanan sebanyak 27 orang (84,4%), kategori penyaluran sebanyak 23 orang (71,6%), kategori pengembalian obat sebanyak 24 orang (75%), kategori bahan obat sebanyak 22 orang (68,8%) dan kategori dokumentasi sebanyak 23 orang (71,9%). Berdasarkan hasil uji regresi logistik diperoleh variabel yang berpengaruh dan yang paling dominan terhadap pendistribusian obat di instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan adalah penyaluran obat dengan nilai Exp (B) 17,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Amielia, Shinta Devi. 2014. "Aktivitas Antioksidan Bolu Kukus dengan Penambahan Tepung Biji Kluwih (*Artocarpus communis*) dan Ekstrak Bunga Rosella (*Hibiscus sabdariffa*) Pada Konsentrasi Berbeda. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Abadi I.J., H.T. Sebayang, & E. Widaryanto. 2013. Pengaruh Jarak Tanam dan Teknik Pengendalian Gulma pada Pertumbuhan dan Hasil Tanaman Ubi Jalar (*Ipoema batatas* L). *Jurnal Produksi Tanaman*. 1 (2).
- Depkes, 2013. Dasar Pembentukan BPJS. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52
- Diansari V., Eriwati Y. K., Indriani D. J., 2016. Kebocoran Mikro Pada Restorasi Komposit Resin Dengan Sisten Total-Etch dan Self-Etch Pada Berbagai Jarak Penyinaran, Indonesian.
- J. Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*, edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kemendes RI. *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2014*. Jakarta: Kemendes RI; 2015.
- Kemendagri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Menkes RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Menkes RI. 2013.
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian: pendekatan praktis* (edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, Chairil Anwar. 2016. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjut Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Menkes RI. 2013.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Menkes RI. 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (CBGs). Menkes RI. 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

- Siregar, Syofian. 2014. Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS. Jakarta: Kencana
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Suryawati, Indah. 2014. Jurnalitik : Suatu Pengantar Teori dan Praktek. Bogor : Ghalia Indonesia.