

Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta

Nazla Agasi¹, Anis Febri Nilasari²

Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas PGRI Yogyakarta,
Indonesia

Corresponding author. Email: agasinazla89@gmail.com

Abstract

Background: Pharmaceutical services are responsible and direct services provided to patients related to pharmaceutical preparations, aiming to improve patients' quality of life.

Objective: This study aims to determine the level of consumer perception of pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta.

Method: This research was conducted at the Outpatient Pharmacy Installation of AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta using a descriptive observational method. Data were collected through questionnaires distributed to 108 respondents. This study employed a descriptive observational design with a quantitative approach.

Results: The results showed that consumers' perceptions of pharmaceutical services were at a very good qualification level, with an average percentage of 87.72% for perception of views and 88.13% for perception of experience.

Conclusion: The study indicates that consumers have a very good perception of pharmaceutical services, with average scores of 87.72% for perception of views and 88.13% for perception of experience. Among the five dimensions of service quality, reliability ranked the highest, with scores of 88.26% and 88.98%, suggesting that pharmaceutical personnel are considered reliable and capable of providing services that meet consumer expectations.

Keywords: Perception, Pharmaceutical Services, Hospital.

Intisari

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang bertanggung jawab dan langsung yang diberikan kepada pasien, berhubungan dengan sediaan farmasi dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit AMC Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit AMC Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian dengan metode observasional deskriptif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar kepada 108 responden. Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian menunjukn tingkat kualifikasi yang sangat baik dengan nilai persentase rata – rata pada persepsi pandangan 87,72% dan pada persepsi pengalaman 88,13%.

Kesimpulan: Penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki persepsi sangat baik terhadap pelayanan kefarmasian, dengan rata-rata nilai 87,72% pada persepsi pandangan dan 88,13% pada persepsi pengalaman. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, kehandalan menjadi yang tertinggi dengan nilai 88,26% dan 88,98%, menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian dinilai andal dan mampu memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen.

Kata kunci : Persepsi, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit.

1. Pendahuluan

Upaya kesehatan merupakan serangkaian tindakan komprehensif yang berkelanjutan dan terpadu yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan melalui pencegahan penyakit, pengobatan, dan pemulihan kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2009).

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan individual menyeluruh yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2020). Menurut Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 disebutkan bahwa setiap rumah sakit harus mempunyai organisasi yang beroperasi secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab (Mian, 2009).

Kualitas pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan, sarana dan prasarana. Oleh karena nya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, hal – hal yang berkaitan dengan fasilitas, ketersediaan tenaga, obat – obatan dan peralatan kesehatan, termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai adanya pemerataan pelayanan kesehatan yang sangat diapresiasi oleh seluruh masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaatnya.

Rumah sakit A merupakan salah satu rumah sakit ditengah kota Yogyakarta dengan klasifikasi kelas D. Awal mulanya Rumah Sakit A hanyalah sebuah klinik utama lalu dimodifikasi dan mengalami peningkatan menjadi rumah sakit dengan tipe kelas D untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan nya dalam bidang kesehatan.

2. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menghitung hasil jawaban kuisioner yang disebar kepada responden. Kuisioner tersebut dihitung menggunakan skala likert berdasarkan 5 kriteria jawaban. Hasil jawaban kemudian dihitung dan diolah menggunakan program excell dan aplikasi SPSS pada komputer.

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei tahun 2024 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah semua masyarakat yang menebus obat di Rumah Sakit A. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien ataupun keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A.

Teknik Analisis Data

Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel menggunakan SPSS dengan instrumen statistik deskriptif yang menjelaskan masing-masing poin kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A. Metode analisis yang digunakan pada penelitian menggunakan tabulasi dengan rumus :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Kemudian hasilnya dihitung dan dapat disesuaikan dengan range skala tingkat persepsi.

3. Hasil dan pembahasan

Kuisisioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengambil data dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Pada pengujian tersebut digunakan sampel uji coba sejumlah 10 responden validator yang terdiri atas 5 dosen Program Studi Farmasi Universitas PGRI Yogyakarta dan 5 apoteker di wilayah Yogyakarta. Pada hasil uji validitas dan reliabilitas, beberapa item kuisisioner yang tidak valid maka dinyatakan gugur dan beberapa item lain yang valid tetap digunakan dalam pengambilan data penelitian.

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Hasil dari penyebaran kuisisioner ke responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki – laki	47	44
Perempuan	61	56
Total	108	100

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 108 responden terdapat lebih banyak responden perempuan dengan jumlah 61 atau sebanyak 56% daripada responden laki – laki yaitu dengan jumlah 47 atau sebanyak 44%. Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan, selain itu sumber informasi yang didapat oleh perempuan lebih banyak karena perempuan sering berinteraksi dan lebih aktif daripada laki - laki (Puspasari et al., 2018). Di Rumah Sakit A memiliki poli unggulan yakni di bidang obgyn dan skin, yang mana rata – rata pasiennya adalah berjenis kelamin perempuan. Tentu saja hal ini berhubungan dengan jumlah pasien yang datang.

2. Usia

Hasil dari penyebaran kuisioner ke responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen (%)
17 – 25 tahun	28	26
26 – 35 tahun	20	19
36 – 45 tahun	26	24
46 – 55 tahun	30	28
>55 tahun	4	3
Total	108	100

Pembagian usia responden mengacu pada pembagian usia menurut (Depkes RI, 2009) yaitu remaja akhir (17 – 25 tahun), dewasa awal (26 – 35 tahun), dewasa akhir (36 – 45 tahun), dan lansia awal (46 – 55 tahun). Usia merupakan salah satu faktor

yang mempegaruhi dalam membangun persepsi. Semakin tinggi usia seseorang maka kedewasaan dan kematangan berpikir semakin baik. Pada penelitian kali ini usia yang diambil pada responden adalah diatas 17 tahun. Salah satu kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu usia 17 hingga 55 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia produktif (Kemenkes RI, 2016).

3. Pekerjaan

Hasil dari penyebaran kuisioner ke responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan.

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
IRT	16	15
Wiraswasta	30	28
Mahasiswa	15	14
PNS	13	12
Guru	9	8
Swasta	15	14
Karyawan	5	5
Dosen	2	2
Polwan	2	2
Advokat	1	1
Total	108	100

Pada Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai persentase tertinggi pada karakteristik pekerjaan yaitu wiraswasta (28%) dengan jumlah responden sebanyak 30 dari 108. Berdasarkan hasil rekapitan Badan Pusat Statistik tentang ketenagakerjaan di DIY pada tahun 2023/2024, tercatat masyarakat yang bekerja dengan membuka lapangan usaha di berbagai bidang memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan tenaga kerja yang lainnya.

4. Pendidikan Terakhir

Hasil dari penyebaran kuisioner ke responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SMA/SLTA	41	38
Diploma 3	12	11
Sarjana S1	45	42
Magister S2	9	8
Doktor S3	1	1
Total	108	100

Hasil dari Tabel 4 menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada karakteristik Pendidikan terakhir adalah pada Sarjana S1 (42%) dengan jumlah responden sebanyak 45 dari 108. Faktor pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan jelas menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektulitasnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat pengetahuan dan intelektualitanya sehingga diharapkan persepsi yang terbangun akan semakin komprehensif (Wula, 2019).

5. Jenis Asuransi

Hasil dari penyebaran kuisioner ke responden berdasarkan jenis asuransi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Asuransi.

Jenis Asuransi	Jumlah	Persen (%)
Umum	33	31
BPJS	75	69
Asuransi swasta	-	-
Total	108	100

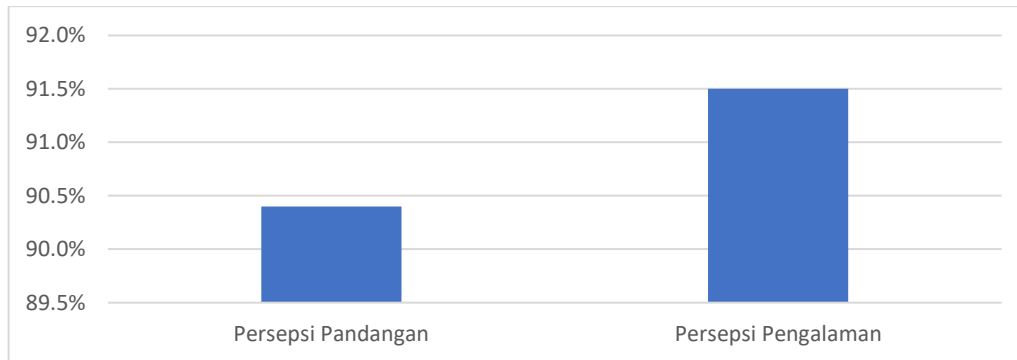
Dari hasil Tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil persentase tertinggi pada jenis asuransi yang digunakan oleh pasien adalah BPJS (69%) dengan jumlah responden sebanyak 75 dari 108 pasien. Hal ini disebabkan karena di Rumah Sakit A sudah mengcover berbagai macam obat dengan BPJS, sehingga banyak pemilik asuransi BPJS yang memilih untuk mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini.

Tingkat Persepi Konsumen berdasarkan 5 Dimensi

Berdasarkan hasil distribusi kuisioner ke responden mengenai tingkat persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A terbagi atas 5 dimensi diantaranya penampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian.

1. Penampilan

Hasil persentase dari dimensi penampilan berdasarkan dimensi pandangan dan pengalaman dapat dilihat pada Gambar 1.



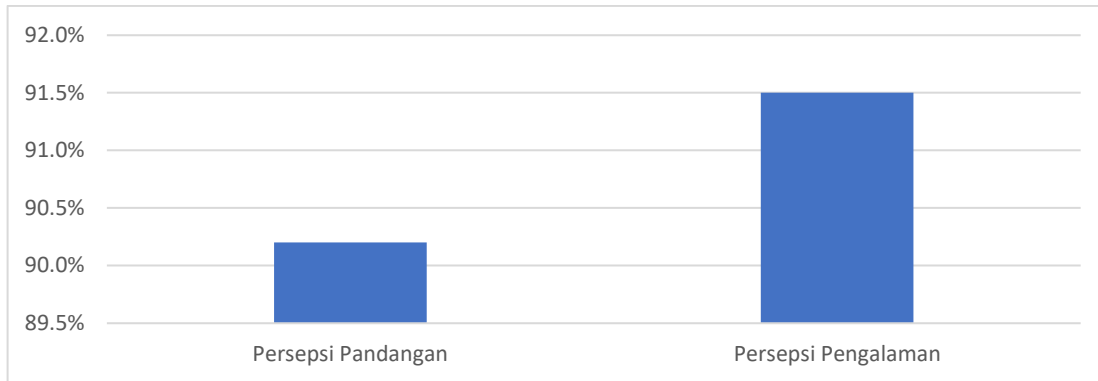
Gambar 1. Hasil persentase persepsi konsumen pada dimensi penampilan

Hasil persentase dari indikator tersebut pada pandangan pasien adalah 90,4% sedangkan pada hasil persentase pengalaman pasien adalah 91,5%. Dengan hal ini diketahui bahwa persentase pengalaman lebih besar daripada hasil persentase pandangan pasien. Pada dimensi penampilan hasil persepsi konsumen mendapatkan tingkat kualifikasi sangat baik.

Hal ini berhubungan dengan setiap rumah sakit mempunyai SOP tersendiri yang mewajibkan setiap petugasnya untuk selalu berpenampilan bersih, rapi, dan sopan, serta memakai seragam yang sudah ditentukan.

2. Kehandalan

Hasil persentase dari dimensi kehandalan berdasarkan dimensi pandangan dan pengalaman dapat dilihat pada Gambar 2.

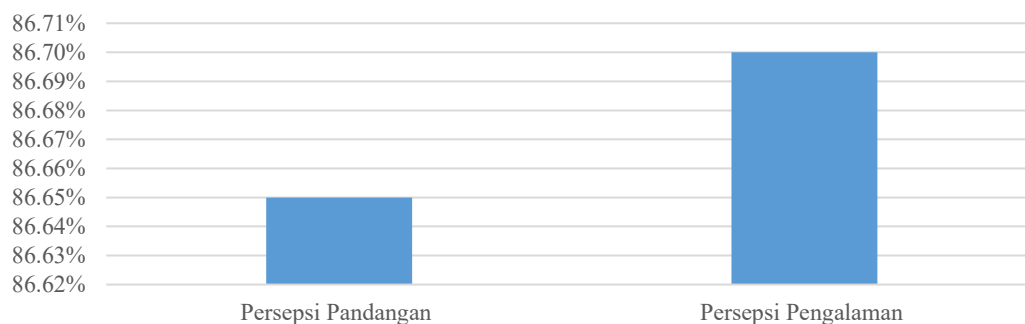


Gambar 2. Hasil persentase persepsi konsumen pada dimensi kehandalan

Gambar diatas menunjukkan bahwa hasil dari persentase pada persepsi pengalaman lebih tinggi daripada persepsi pandangan. Pada persepsi pengalaman mendapatkan peningkatan dari persepsi pandangan, persentase awal adalah 90,2% kemudian meningkat menjadi 91,5%. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen merasa bahwa komunikasi petugas kepada pasien sudah baik. Pada dimensi kehandalan mendapatkan tingkat kualifikasi yang sangat baik.

3. Ketanggapan

Hasil persentase dari dimensi ketanggapan berdasarkan dimensi pandangan dan pengalaman dapat dilihat pada Gambar 3.



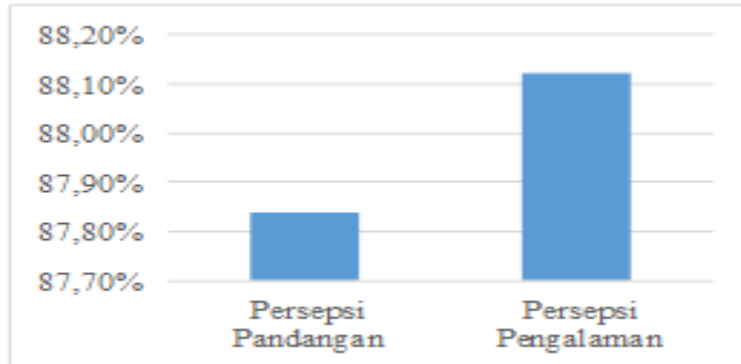
Gambar 3. Hasil persentase persepsi konsumen pada dimensi ketanggapan

Gambar 3 menunjukkan bahwa persentase pada persepsi pengalaman memiliki nilai yang lebih tinggi daripada persepsi pandangan. Persentase pada dimensi

kehandalan mendapatkan peningkatan yang semula 86,65% menjadi 86,7%. Kualifikasi pada dimensi ketanggapan mendapatkan kategori sangat baik.

4. Jaminan

Hasil persentase dari dimensi jaminan berdasarkan dimensi pandangan dan pengalaman dapat dilihat pada Gambar 4.

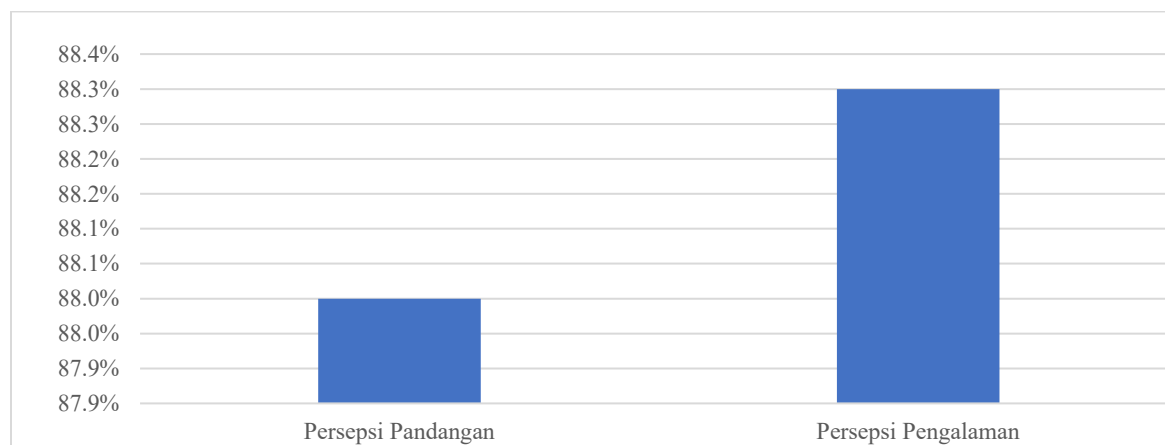


Gambar 4. Hasil persentase persepsi konsumen pada dimensi jaminan

Hasil persentase pada gambar diatas menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan mendapatkan peningkatan dari persepsi pandangan ke persepsi pengalaman. Persentase awal pada persepsi pandangan adalah 87,74% kemudian meningkat menjadi 88,12% pada persepsi pengalaman. Tingkat kualifikasi pada dimensi jaminan mendapatkan kategori sangat baik.

5. Kepedulian

Hasil persentase dari dimensi kepedulian berdasarkan dimensi pandangan dan pengalaman dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil persentase persepsi konsumen pada dimensi kepedulian

Hasil dari Gambar 5 dapat diketahui bahwa persentase dari persepsi pandangan dan persepsi pengalaman pada dimensi kepedulian mengalami peningkatan yang semula persentase nya 88% kemudian naik menjadi 88,3%. Kualifikasi pada dimensi ini masuk kedalam kategori sangat baik.

Rata – rata Persentase dari tiap Dimensi

Secara keseluruhan tingkat persepsi konsumen berdasarkan 5 dimensi menurut persepsi pandangan dan pengalaman konsumen, dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Persentase Rata – rata dari 5 Dimensi berdasarkan Pandangan dan Pengalaman

No	Dimensi	Persepsi Pandangan		Persepsi Pengalaman		Kualifikasi
		Skor Rata - rata	Persentase (%)	Skor Rata - rata	Persentase (%)	
1	Penampilan	474,33	87,87	478,33	88,56	Sangat baik
2	Kehandalan	476,6	88,26	482,6	88,98	Sangat baik
3	Ketanggapan	468	86,65	468,3	86,70	Sangat baik
4	Jaminan	474,4	87,84	475,8	88,12	Sangat baik
5	Kepedulian	475,3	88	476,6	88,3	Sangat baik
Rata - rata		473,73	87,72	476,33	88,13	Sangat baik

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai tertinggi pada kelima dimensi adalah pada dimensi kehandalan yakni dengan nilai rata – rata berdasarkan persepsi pandangan adalah 476,6 dan 482,6 berdasarkan persepsi pengalaman. Persentase pada kedua persepsi tersebut mengalami kenaikan. Persentase pada persepsi pandangan adalah 87,72% kemudian mengalami peningkatan pada persepsi pengalaman sebesar 88,13%. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A sudah cukup baik dalam menangani pasien. Tingkat kualifikasi dari kelima dimensi pada kualitas pelayanan ini dikatakan sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada persepsi konsumen berada pada dimensi kehandalan, penilaian yang dilihat berdasarkan kemampuan petugas melayani konsumen dengan terpercaya dengan berbagai indikatornya. Hal ini harus tetap dipertahankan agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan..

4. Kesimpulan

1. Hasil dari persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit A menunjukkan tingkatan kualifikasi yang sangat baik. Nilai rata – rata persentase pada persepsi pandangan 87,72% dan pada persepsi pengalaman 88,13%.
2. Nilai tertinggi dari kelima dimensi kualitas pelayanan adalah pada dimensi kehandalan, dengan nilai rata – rata persentase pada persepsi pandangan 88,26% dan pada persepsi pengalaman 88,98%. Pada dimensi kehandalan tolak ukur penilaian nya adalah berdasarkan kemampuan petugas melayani konsumen dengan terpercaya dengan berbagai indikatornya. Hal ini harus tetap dipertahankan agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan.

5. Saran

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah variasi dari jenis pertanyaan.
2. Pihak rumah sakit membuat kotak saran untuk konsumen agar lebih mudah dalam memberi masukan.

6. Daftar pustaka

- [1] Ardillah, Y. 2016. Faktor Risiko Kandungan Timbal Di Dalam Darah. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 7(3), 150–155.
- [2] Badan Pusat Statistik Yogyakarta. Profil Statistik Kesehatan 2023. Volume 7. ISSN 2598 - 5655.
- [3] Bungin, B. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Depok: PT Raja grafindo persada.
- [4] Bustami, M. S. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya . Jakarta: Airlangga.
- [5] Cahyo, K. N., et al. 2019. Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. Journal of Information System Research (JOSH), 1(1), 45–53.
- [6] Chaplin, J. P. 2011. Kamus Lengkap Psikologi. Jakarta: Rajawali Pers.

- [7] Christie, C. N. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Mengenai Niat Mengejar Karir Akuntansi. Tesis. Unika Soegijapranata.
- [8] dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [9] Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- [10] Departemen Kesehatan. 2009. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan.Dr. Bambang Sudaryana, M. S. 2018. Metode penelitian : teori dan praktek kuantitatif dan kualitatif. Deepublish.
- [10] Fitriani Dwi. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Unisia 24 Taman Sari. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Yogyakarta.
- [11] Hendardi, et al. 2023. Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Patuh Karya. Jurnal Ilmiah Global Education. Jige 4 (4) (2023) 2499-2511.
- [12] Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. 2019. Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. Indonesian Journal of Clinical Pharmacy, 8(3). <https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175>
- [13] Khoiriah Na`imatul. 2023. Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Pada Sistem Kapitasi di Puskesmas Karangrayung dan Puskesmas Godong. Skripsi. Semarang: Fakultas Kedokteran Univesrsitas Islam Sultan Agung.
- [14] Muhammad, R. 2021. Metode Penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- [15] Muninjaya, G. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- [16] Nafilla Nurina. 2006. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta. Skripsi. Yogyakarta. Fakultas MIPA Universitas Islam Indonesia.
- [17] Nanang Martono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif . Jakarta. Rajawali Pers.
- [18] Notoadmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi. Rineka Cipta .
- [19] Permenkes RI, 2020. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2020 tentang Stnadar Antropometri Anak. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- [20] Permenkes RI, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta:

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

- [21] Philip, K. 2000. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- [22] Pieter, Herri Zan, Betshaida Janiwarti, dan Ns, Marti Saragih. 2011. Pengantar Psikopatologi untuk Keperawatan. Jakarta: Kencana.
- [23] Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- [24] Putro, S. S. 2017. Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika, 6(2), 1–9.
<https://doi.org/10.31504/komunika.v6i2.1119>
- [25] Rusli. 2016. Modul Bahan Ajar Cetak Farmasi : Farmasi Rumah Sakit dan Klinik. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- [26] Sastroasmoro, S,I. S. 2014. Dasar - dasar Metodologi Penelitian Klinis. Jakarta: Sagung Seto.
- [27] Severin, W. J., Jr, J. W. T., & Hariyanto, S. 2008. Teori komunikasi : sejarah, metode, dan terapan di dalam media massa (5th ed., pp. 485–488). Jakarta: Kencana.
- [28] Silva, P. M. 2017. Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi. Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 5(3), 352–357.
- [29] Sobur Alex. 2013. Psikologi Umum : Dalam Lintas Sejarah. Bandung: CV Pustaka Setia.
- [30] Sunaryo Setyadi, A. 2013. Hubungan Antar Persepsi Tentang Kondisi Lingkungan Kerja Dengan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan Ud Es We di Surakarta. Surakarta: Universitas Sahid Surakarta.
- [31] Triana, D., & Oktavianto, W. O. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. Fondasi : Jurnal Teknik Sipil, 2(2), 182–190.
<https://doi.org/10.36055/jft.v2i2.1732>