

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil yang disajikan dalam bagian ini merujuk pada tujuan penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Tk II dr Soepraoen Malang. Hasil penelitian memuat dua bagian utama yakni gambaran lokasi penelitian yang akan disajikan secara naratif dan bagian hasil yang didasarkan pada analisis univariate. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

#### **4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang merupakan institusi kesehatan di bawah Kesdam V/Brawijaya. Dalam pelaksanaan tugasnya Rumah Sakit Tingkat II dr Soepraoen Malang mempunyai tugas pokok memberikan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk anggota TNI/PNS dan keluarganya serta masyarakat umum. Saat ini di bawah kepemimpinan Kolonel Ckm dr. Zainal Alim, Sp. OG yang berkomitmen untuk melayani masyarakat secara umum dan anggota TNI ad dengan dilandasi oleh profesional, bermoral, disiplin dan soliditas

Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen dahulunya adalah Rumah Sakit Kristen milik Zending. Setelah penyerahan kedaulatan, Rumah Sakit Tentara Belanda di Sukun pada bulan Mei 1950 beransur – ansur di serahkan kepada Departemen RI dengan status milik Zending. Pimpinan Hankam lewat Jenderal Gatot Soebroto pada tahun 1960 meninjau Rumah Sakit Tentara Sukun dan mngusulkan agar RST Sukun tetap di pakai TNI. Rumah Sakit Celaket dipakai Rumah Sakit Umum daerah dan Zending diberi ganti rugi yang layak agar dapat membangun Rumah Sakit yang baru sebagai ganti Rumah Sakit Kristen / Zending di Sukun. Serah terima tukar menukar antara RSUD dengan Rumah Sakit Tentara di laksanakan pada waktu Kepala Rumah Sakit Tentara di Jabat oleh Kolonel Dr. Soeparno, Gubernur Jatim : Wahono dengan Pangdam V/Brawijaya Mayjen Syaiful Sulun pada tahun 1984. Saat Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen berdiri di atas lahan seluas 735 Ha, dengan ijin operasional sesuai dengan Keputusan menteri kesehatan RI nomor : YM.02.04.3.1.3469 tanggal 01 Agustus 2006.

## 4.2 Hasil penelitian

### 4.2.1 Data Demografi

Tabel 4.1 responden pasien rawat jalan instalasi di RS TK II dr Soepraoen Malang pada bulan Januari 2023 berdasarkan usia. (n=286)

Sumber data primer 2023

Dari data Tabel 4.1 terdapat karakteristik 286 responden yang berkunjung

Usia	Frekuensi	%
18-28	23	8
29-39	35	12,23
40-50	180	63
51-60	37	12,93
>60	11	3,84
Jumlah	286	100

di Instalasi Farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang bahwa responden yang memberikan tanggapan kepuasan pasien berdasarkan usia yaitu usia 18-28 tahun sebanyak 23 orang (8,04%), usia 29-39 tahun sebanyak 35 orang (12,23%), usia 40-50 tahun sebanyak 180 orang (62,93%), usia 51-60 tahun sebanyak 37(12,93%), usia >60 sebanyak 11 orang (3,84%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa usia responden terbanyak yaitu usia 40-50 tahun yang termasuk kategori dewasa.

Tabel 4.2 hasil prosentase responden pasien rawat jalan instalasi farmasai di RS TK II dr Soepraoen Malang pada bulan Januari 2023 berdasarkan usia.

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	128	44,75
Perempuan	158	55,25

Sumber data primer 2023

Dari data Tabel 4.2 terdapat karakteristik 286 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang bahwa jenis kelamin yang tertinggi adalah perempuan yaitu sebanyak 158 orang (55,25%), dan pasien dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 128 orang (44,75%).

#### 4.2.2 Data Khusus

##### a. Porposi penilaian berdasarkan Ketanggapan (*responsivnes*)

Tabel 4.3 pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang bulan Januari tahun 2023. Dengan (n=286) dengan jumlah skor maksimal 1144.

No.	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1.	Mampu memberikan penjelasan dan pelayanan secara cepat	966	1144	84,44	Sangat puas
2.	Petugas membantu setiap saat	881	1144	77,01	Puas
3.	Tidak membuat Pasien rawat jalan tingkat lanjutan menunggu terlalu lama	846	1144	73,95	Puas
4.	Mengutamakan pelayanan terhadap kebutuhan pasien	850	1144	74,33	Puas
Jumlah / Rata-rata		3543	4576	77,42	Puas

Responsivnes adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen. Berdasarkan hasil pengolahan data indikator petugas mampu memberikan penjelasan dan pelayanan secara cepat (84,44%), petugas membantu setiap saat (77,51%), petugas juga tidak membuat pasien rawat jalan tingkat lanjutan menunggu(73,95%) dan petugas mengutamakan pelayanan terhadap kebutuhan pasien (74,33%). Secara umum tingkat kepuasan terhadap petugas dalam bidang ketanggapan sebesar (77,42%) yang termasuk dalam kategori puas.

##### b. Porposi penilaian berdasarkan keyakinan (*assurance*)

Dimensi keyakinan (*assurance*) dari hasil penelitian dimensi keyakinan diperoleh nilai 71,76% artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Instalasi Farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang.

Tabel 4.4 pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang bulan Januari tahun 2023. Dengan (n=286) dengan jumlah skor maksimal 1144.

No.	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1.	Prilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya	824	1144	72,02	Puas
2.	Memiliki karyawan yang sopan dan hormat kepada pasien	826	1144	72,20	Puas
3.	Mampu memegang rahasia penyakit pasien	813	1144	71,06	Puas
Jumlah / Rata-rata		2463	3432	71,76	Puas

c. Porposi penilaian berdasarkan **kehandalan** (*Reliability*)

Dimensi kehandalan merupakan suatu instansi atau lembaga yang harus dimiliki oleh sebuah rumah sakit karena dukungan tenaga kefarmasian kepada pasien sangat diharapkan oleh pasien, karena dengan memberikan bantuan kepada pasien maka pasien akan merasan diperhatikan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi. Mengingat pasien yang datang adalah orang yang tidak sehat, maka kehandalan pelayanan petugas kepada pasien dan proses mendapatkan obat yang mudah dapat mengurangi beban pasien.

Bedasarkan data yang diperoleh dari kuisisioner didapatkan 71,76% dimana pasien puas dengan pelayanan petugas dalam dimensi kehandalan.

Tabel 4.5 pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang bulan Januari tahun 2023.

No.	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1.	Memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan	963	1144	84,17	Sangat puas
2.	Membantu Pasien rawat jalan tingkat lanjutan secara tulus dalam memecah masalahnya	867	1144	75,78	Puas
3.	Memberikan penjelasan yang dibutuhkan pasien	815	1144	62,5	Puas
4.	Mempunyai catatan dan administrasi yang baik tentang pasien	826	1144	72,2	Puas
5.	Memberikan waktu yang dibutuhkan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan untuk berkonsultasi mengenai obat	814	1144	71,15	Puas
Jumlah / Rata-rata		4285	5720	74,91	Puas

d. Porposi penilaian berdasarkan empati (*Empathy*)

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada dimensi Empathy terdapat 5 point pertanyaan yaitu mampu memberikan pelayanan secara individual (64,33%), mempunyai peraturan jam buka yang tidak terlalu ketat (70,8%), mempunyai karyawan yang selalu memperhatikan kebutuhan pribadi pasien ( 68,88%), memberikan waktu yang cukup bagi keluarga pasien rawat jalan tingkat lanjutan untuk berkonsultasi (80,15%), dan mampu menyediakan fasilitas yang di butuhkan pasien (73,77%) diperoleh nilai total yaitu sebesar 71,59 % artinya pada Indikator Empathy masuk kedalam kategori puas

Tabel 4.6 pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang bulan Januari tahun 2023. (n=286)

No.	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1.	Mampu memberikan pelayanan secara individual	736	1144	64,33	Puas
2.	Mempunyai peraturan jam buka yang tidak terlalu ketat	810	1144	70,8	Puas
3.	Mempunyai karyawan yang selalu memperhatikan kebutuhan pribadi pasien	788	1144	68,88	Puas
4.	Memberikan waktu yang cukup bagi keluarga Pasien rawat jalan tingkat lanjutan untuk berkonsultasi	917	1144	80,15	Sangat Puas
5.	Mampu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pasien	844	1144	73,77	Puas
Jumlah / Rata-rata		4095	5720	71,59	Puas

e. Porposi penilaian berdasarkan bukti langsung (*Tangible*)

Tabel 4.7 pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang bulan Januari tahun 2023 (n=286)

No.	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1.	Memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman	824	1144	72,02	Sangat puas
2.	Memiliki karyawan yang berseragam dan berpenampilan rapi	853	1144	74,56	Puas

3.	Memiliki papan petunjuk yang jelas	827	1144	72,29	Puas
4.	Memiliki papan informasi yang baik	808	1144	70,62	Puas
Jumlah / Rata-rata		3312	4576	72,37	Puas

Dari hasil penelitian pada indikator memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman (72,02%), memiliki karyawan yang berseragam dan berpenampilan rapi (74,56%), memiliki papan petunjuk yang jelas (72,29%), dan memiliki papan informasi yang jelas (70,62%). Secara keseluruhan hasil penelitian di Instalasi Farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang pada dimensi Tangible dari 4 point pertanyaan termasuk kedalam kategori puas dengan persentase nilai sebesar 72,37%.

f. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di RS TkII dr Soepraoen Malang

Indikator	Persentase (%)	Klasifikasi
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	77,42	Puas
Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	71,76	Puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	74,91	Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	71,59	Puas
Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	72,37	Puas

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang adalah puas dengan persentase sebesar 73,4%

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Kepuasan Pasien berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*) petugas dalam pelayanan instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang

Ketanggapan adalah kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap pada masalah yang dihadapi pasien terkait obat atau pengobatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang mencapai 77,42% dengan jumlah skor kepuasan sebanyak 3543. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa bentuk kepuasan pasien terhadap ketanggapan petugas yang cukup tinggi. Apabila target kepuasan itu 100%, maka 22,58% dapat terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas. Penyebab dari kekurangan tersebut dapat terjadi dari beberapa faktor, diantaranya kurangnya petugas ketika shift pelayanan sehingga kurang tanggap terhadap masalah pasien dalam pelayanan kefarmasian.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman. Daya tanggap dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi daya tanggap merupakan kesigapan atau kemauan serta kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Dimensi daya tanggap dapat dinilai dari kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan ataupun masalah yang dihadapi oleh pasien serta mampu memberikan solusi dan penjelasan dengan baik terutama terkait dengan informasi obat yang diresepkan. Petugas farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang memiliki dimensi ketanggapan terhadap pasien yang datang, sehingga dikatakan pasien merasa puas dengan pelayanan petugas.



#### 4.3.2 Kepuasan Pasien berdasarkan keyakinan (*assurance*) petugas dalam pelayanan instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang

Kepercayaan (*assurance*) dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien dengan pelayanan yang akan diberikan. Dimensi Kepercayaan (*assurance*) terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dimensi Kepercayaan (*assurance*) dapat terlihat pada kepercayaan yang diberikan pasien kepada petugas dari hasil penilaian pengetahuan serta kemampuan petugas. Petugas farmasi yang berkompeten mampu menyampaikan informasi yang dengan mudah diterima oleh pasien. Informasi yang jelas dan benar sangat diperlukan oleh pasien agar terhindar dari penggunaan obat yang salah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang mencapai 71,76% dengan jumlah skor kepuasan sebanyak 2463. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa bentuk kepuasan pasien terhadap ketanggapan petugas yang cukup tinggi. Apabila target kepuasan itu 100%, maka 28,24% dapat terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas. Penyebab dari kekurangan tersebut dapat terjadi dari beberapa faktor, diantaranya kurangnya kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien.

Bedasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient oriented*) tanpa membedakan status sosial pasien. Berdasarkan peraturan ini, maka jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di RS TkII dr Soepraoen Malang. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu pasien jika menemui kesulitan terkait pemakaian obat ataupun masalah lain. Petugas dengan sabar memberikan konseling dan informasi sampai pasien paham. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat yang berakibat pada kondisi kesehatan pasien.

#### 4.3.3 Kepuasan Pasien berdasarkan kehandalan (*Reliability*) petugas dalam pelayanan instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang

Kehandalan (*Reliability*) nampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menggunakan teknologi yang ada. Selain itu, keakurasian dan ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberikan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Tingkat kepuasan pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) dapat dinilai dari kompetensi petugas saat memberikan pelayanan kefarmasian. Kompetensi yang dimaksud adalah ketepatan dan kecepatan petugas saat melayani pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di RS TkII dr Soepraoen Malang masuk pada kategori puas. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) adalah kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian terutama pada pemberian informasi mengenai obat yang diresepkan.

Kehandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada petugas farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang saat menyerahkan obat kepada pasien, petugas memberikan informasi dan konseling tentang obat yang diberikan seperti nama obat, jumlah obat, aturan pakai obat, aturan khusus, indikasi, efek samping, kontraindikasi, serta tanggal kadaluarsa dan lain-lain. Ketika pasien merasa masih belum paham maka petugas akan menjelaskan kembali sesuai yang ditanyakan pasien. Kegiatan konseling yang dilakukan oleh petugas tidak dipungut biaya sama sekali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang mencapai 74,91% dengan jumlah skor kepuasan sebanyak 4285. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa bentuk kepuasan pasien terhadap ketanggapan petugas yang cukup tinggi. Apabila target kepuasan itu 100%, maka 25,09% dapat terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas. Penyebab dari kekurangan tersebut dapat terjadi dari beberapa faktor, diantaranya

kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas.

#### 4.3.4 Kepuasan Pasien berdasarkan empati (*Empathy*) petugas dalam pelayanan instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang

Empati (*emphaty*) adalah kemampuan beramah petugas kepada pasien, petugas tidak membedakan status sosial, petugas mendengarkan keluhan pasien dan membantu mengatasinya, dan petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang mencapai 71,59% dengan jumlah skor kepuasan sebanyak 4095. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa bentuk kepuasan pasien terhadap ketanggapan petugas yang cukup tinggi. Apabila target kepuasan itu 100%, maka 28,41% dapat terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas. Penyebab dari kekurangan tersebut dapat terjadi dari beberapa faktor, diantaranya kurangnya kemampuan beramah petugas kepada pasien. Hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan service excellent kepada petugas farmasi.

*Empathy* (empati) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan dan perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi dalam bentuk perhatian baik pada keluhan pasien ataupun keluhan dari keluarga pasien tanpa membedakan atau melihat latar belakang ataupun status sosialnya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas. Sikap peduli dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi kepada seluruh pasien tanpa melihat agama, suku, dan status sosial menjadikan pasien merasa nyaman. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien dimana saat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan rasa ingin kembali lagi. Selain itu, adanya petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian secara ramah, akan menjadikan

pasien lebih mudah menerima informasi dan taat akan anjuran yang diberikan terkhusus cara penggunaan obat sesuai aturan.

#### 4.3.5 Kepuasan Pasien berdasarkan bukti langsung (*Tangible*) petugas dalam pelayanan instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RS TkII dr Soepraoen Malang

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS TkII Soepraoen Malang pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) berada pada kategori puas (72,37%) dengan nilai. Nilai tertinggi terlihat pada indikator penampilan petugas mencapai 74,56% dan masuk dalam kategori puas. Apabila target kepuasan itu 100%, maka 27,63% dapat terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas. Penyebab dari kekurangan tersebut dapat terjadi dari beberapa faktor, diantaranya tidak rapinya petugas saat melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa salah satu upaya untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) Berdasarkan peraturan ini, maka sarana dan prasarana kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TkII Soepraoen Malang sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

Bukti Langsung (*Tangible*) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas kesehatan, sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memfasilitasi pelayanan. Jadi, dimensi tangible (berwujud) merupakan wujud secara nyata (fisik) dan bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh oleh pasien. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) menunjukkan kemampuan Puskesmas untuk memperlihatkan eksistensinya kepada masyarakat seperti kondisi gedung pelayanan yang nyaman dan bersih, petugas berpenampilan rapi, tersedia fasilitas lengkap saat menunggu di ruang pelayanan, dan kejelasan alur pelayanan yang memudahkan pasien. Tingkat kepuasan pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) di Instalasi Farmasi RS TkII Soepraoen Malang sebagian besar pasien mengatakan sangat puas akan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana yang ada. Prasarana yang dapat mendukung kualitas

pelayanan kefarmasian adalah tersedianya leaflet atau brosur di ruang tunggu. Adanya bahan bacaan di ruang tunggu akan mencegah pasien merasa bosan karena sembari menunggu, pasien dapat membaca dan menambah informasi dari leaflet atau brosur yang tersedia.

