



## Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bobotsari

Grenita Banowati<sup>1\*</sup>, Fauziah<sup>2</sup>, Silma Kaffah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Universitas Harapan Bangsa, Indonesia

<sup>2-3</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [grenitabnwti23@gmail.com](mailto:grenitabnwti23@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Bobotsari Community Health Center. Patient satisfaction is an important indicator that reflects the quality of healthcare services. This research employed a quantitative descriptive method using a SERVQUAL-based questionnaire, consisting of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A total of 100 outpatient respondents were selected through accidental sampling. Data were analyzed using descriptive statistics to determine satisfaction scores for each dimension. The results showed that the tangible dimension achieved 80.57% and the reliability dimension achieved 82%, both categorized as very satisfied. Meanwhile, responsiveness (79.02%), assurance (79.05%), and empathy (77.95%) were categorized as satisfied. The overall average satisfaction level was 79.72%, indicating that patients were generally satisfied with the pharmaceutical services. However, several aspects such as service speed, communication clarity, and personal attention from staff still require improvement. The findings emphasize the importance of maintaining service quality to achieve better patient experiences and public trust.*

**Keywords:** Assurance; Empathy; Patient Satisfaction; Pharmaceutical Services; SERVQUAL

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bobotsari. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebanyak 100 responden rawat jalan dipilih menggunakan accidental sampling. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memperoleh skor kepuasan pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible memperoleh nilai kepuasan 80,57% dan reliability 82%, keduanya berada dalam kategori sangat puas. Dimensi responsiveness (79,02%), assurance (79,05%), dan empathy (77,95%) berada dalam kategori puas. Rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 79,72%, termasuk kategori puas. Beberapa aspek seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan perhatian petugas masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian untuk memperkuat kepercayaan serta pengalaman pasien.

**Kata kunci:** Assurance; Empat; Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; SERVQUAL

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang telah mengalami perubahan paradigma dari drug-oriented menjadi patient-oriented. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memastikan mutu layanan, termasuk pelayanan kefarmasian. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan adalah tingkat kepuasan pasien. Berbagai faktor seperti ketersediaan obat, ketepatan pelayanan, kecepatan petugas, komunikasi, dan kualitas fasilitas dapat memengaruhi kepuasan. Namun hingga saat ini, Puskesmas Bobotsari belum memiliki data terukur terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan melalui pendekatan *SERVQUAL* dan

memberikan rekomendasi perbaikan. Tujuan penelitian: Mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bobotsari.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu rangkaian aktivitas terintegrasi dalam bidang kesehatan, dan mengatasi masalah terkait obat di ruang farmasi yang telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap individu (kemenkes, 2017). Layanan farmasi adalah bentuk pelayanan yang menjaga hak-hak pasien untuk memastikan bahwa produk farmasi yang diberikan dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan hidup pasien yang berada di puskesmas, pelayanan kefarmasian mencakup dua aspek utama yaitu kegiatan manajerial dan pelayanan farmasi meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, sedangkan pelayanan farmasi klinik berfokus pada pemberian informasi obat yang jelas dan pemantauan terapi obat (Kemenkes, 2024).

Berdasarkan farmasi klinik di Puskesmas terdiri dari tujuh kegiatan, yaitu :

- a. Pengkajian dan pelayanan resep,
- b. Pelayanan Informasi Obat (PIO),
- c. Konseling,
- d. Visite,
- e. Monitoring Efek Samping Obat (MESO),
- f. Pemantauan Terapi Obat (PTO),
- g. Serta evaluasi penggunaan obat ( EPO)

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang dirasakan pasien sebagai respons terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan perbedaan antara harapan awal pasien dan kinerja nyata dapat memengaruhi pembentukan citra positif puskesmas, karena persaingan yang semakin ketat setiap puskesmas berusaha tampil sebaik mungkin di mata pasien agar dipercaya dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka (Widiasari *et al.* 2019)

Kualitas suatu pelayanan dapat diukur berdasarkan berbagai lima dimensi yang telah disusun berdasarkan tingkat kepentingannya. yaitu :

- a. *Tangible* atau bisa disebut dimensi bentuk fisik adalah salah satu aspek dari dimensi mutu pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fisik apotek yang dapat dilihat dari kondisi apotek seperti lokasi yang mudah dijangkau, ruang tunggu yang memadai dan bersih, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi dan profesional selama jam pelayanan

Puskesmas (Hidayah *et al.*, 2023).

- b. *Reliability* (Kehandalan) yaitu menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan sesuai dengan janji yang diberikan, secara akurat dan dapat dipercaya dalam kinerja layanan harus memenuhi harapan pelanggan, meliputi ketepatan waktu, penyampaian layanan yang mudah konsisten untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap ramah, serta tingkat akurasi tinggi (Hidayah *et al.*, 2023).
- c. *Responsiveness* atau yang biasa dikenali dengan Respon dalam Ketanggapan adalah kebijakan untuk memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, disertai penyampaian informasi yang jelas, sehingga tidak menimbulkan konsumen harus menunggu dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan (Oktapian *et al.*, 2018).
- d. *Assurance* yang lebih dikenal Jaminan merupakan kemampuan untuk membuat konsumen merasa yakin dan dipercaya terhadap layanan yang mereka terima, hal ini pelayanan kefarmasian memiliki penerapan dimensi Assurance yang dapat dilakukan dengan cara menyerahkan obat secara efisien dan patuh pada tingkat kesulitan resep yang ditangani (Hidayah *et al.*, 2023)
- e. Empati adalah sikap yang di mana petugas memberikan perhatian dan bersikap baik saat memberikan obat, berkomunikasi secara efektif, dan mampu memahami perasaan pasien, serta Rasa empati sangat penting bagi tenaga kesehatan karena dengan menunjukkan perhatian dan responsif terhadap pasien, hal ini dapat mempercepat proses penyembuhan (Lilik, 2023).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dihubungkan dengan ketersediaan obat yang terbatas, faktor emosional, mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lebih panjang, terutama ketika ruang tunggu tidak memadai bahkan keterbatasan obat dan fasilitas ini dapat menurunkan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien dalam jangka panjang (Indonesia, 2017).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan di Puskesmas Bobotsari pada periode Maret hingga April 2025.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu responden yang ditemui dan memenuhi kriteria pada saat penelitian berlangsung. Instrumen penelitian berupa kuesioner *SERVQUAL* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sementara teknik analisis data dilakukan secara

deskriptif persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi layanan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validasi Kuesioner

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *pearson* terhadap instrumen yang mengukur lima dimensi variabel, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar item menunjukkan validitas yang valid. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung masing – masing item terhadap *r* tabel sebesar 0,361. Dari hasil analisis, terdapat 20 item yang memenuhi kriteria valid. Uji ini menggunakan 30 responden dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga nilai *r* tabel yang digunakan sebesar 0,361. Apabila nilai *r* hitung suatu item lebih rendah dari angka tersebut, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan seluruh butir pernyataan pada kuisisioner variabel dinyatakan valid.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas.

Unsur	Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	0.703	0.361	Valid
	2	0.868	0.361	Valid
	3	0.782	0.361	Valid
	4	0.729	0.361	Valid
	5	0.906	0.361	Valid
<i>Reliability</i>	6	0.902	0.361	Valid
	7	0.828	0.361	Valid
	8	0.774	0.361	Valid
	9	0.593	0.361	Valid
<i>Responsiveness</i>	10	0.706	0.361	Valid
	11	0.699	0.361	Valid
	12	0.774	0.361	Valid
<i>Assurance</i>	13	0.610	0.361	Valid
	14	0.701	0.361	Valid
	15	0.708	0.361	Valid
	16	0.696	0.361	Valid
<i>Emphaty</i>	17	0.573	0.361	Valid
	18	0.694	0.361	Valid
	19	0.777	0.361	Valid
	20	0.697	0.361	Valid

##### Uji Reabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 27 dengan metode *Cronbach's Alpha*, seluruh dimensi pada kuesioner memperoleh nilai  $> 0,60$  sesuai kriteria Ghazali (2018), sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reabilitas.

Dimensi serqual	Alpha Cronbach's	Batasan	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,718	0,60	Reliabel

<i>Reliability</i>	0,873	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,621	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,601	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,625	0,60	Reliabel

### Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bobotsari

**Tabel 3.** Hasil Responden Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bobotsari.

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	41	40 %
Perempuan	59	60%
Usia		
17-40 tahun	43	39,0%
40-60 tahun	39	31,0 %
>60 tahun	18	30 %
Pendidikan		
Rendah (tidak sekolah)	18	15,5 %
Sedang (SD-SMP)	20	22,5 %
Tinggi (SMA)	32	30,0 %
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	47	48,5%
Buruh	27	26%
Pedagang	25	25,5%
Total	100	100

Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan lebih rentan mengalami gangguan kesehatan dan cepat mencari pertolongan medis. Sebagian besar responden berada pada usia 17–40 tahun (38,5%), yang aktif berkunjung ke Puskesmas Bobotsari tidak hanya untuk diri sendiri, tetapi juga mendampingi anggota keluarga. Responden berusia 40–60 tahun (31,0%) mulai menghadapi risiko penyakit kronis, sedangkan responden > 60 tahun (30%) dikategorikan sebagai lansia. Tingginya partisipasi mencerminkan kesadaran akan kesehatan keluarga, dengan rata-rata kunjungan mencapai dua kali seminggu. Sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/ sederajat (30,0%), menggambarkan kalangan berpendidikan menengah atas. Dari segi pekerjaan, 48,5% responden adalah ibu rumah tangga, yang memainkan peran penting dalam mengurus kesehatan keluarga dan memiliki fleksibilitas waktu untuk berkunjung ke Puskesmas.

### Hasil Kepuasan Pasien

**Tabel 4.** Hasil Rata-rata Kepuasan Pasien.

Dimensi	Presentase Kepuasan (%)	Kategori
<i>Tangible</i>	80,57 %	Sangat puas
<i>Reliability</i>	82 %	Sangat puas
<i>Responsiveness</i>	79,02%	Puas
<i>Assurance</i>	79,05 %	Puas
<i>Empaty</i>	77,95%	Puas
Rata – rata	79,72%	Puas

Rata-rata dimensi tangible adalah 80,57% dan reliability 82%, keduanya dalam kategori sangat puas. Responsiveness mencapai 79,02% dan assurance 79,05%, yang termasuk kategori puas. Dimensi empathy memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 77,95%. Rata-rata kepuasan pasien adalah 79,72% atau kategori puas. Penting untuk meningkatkan perhatian dan empati petugas agar pelayanan kefarmasian lebih baik sesuai temuan Arini (2023).

**Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi *Servqual***

***Kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung (tangible)***

**Tabel 5.** Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung *Tangible*.

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
1.	Ruang tunggu selalu rapi dan bersih	407	81,4%	Sangat puas
2.	Disediakan fasilitas nyaman seperti TV, atau majalah	409	81,8%	Sangat puas
3.	Area penyerahan obat cukup memadai	400	80%	Sangat puas
4.	Tempat pelayanan dan pemberian informasi obat disediakan dengan baik.	410	82%	Sangat puas
	Rata – rata	352,2	81,3%	Sangat puas

Bentuk fisik berpengaruh pada mutu pelayanan apotek, dengan kondisi seperti lokasi yang mudah dijangkau, ruang tunggu bersih, dan penampilan profesional petugas. Kepuasan pasien mencapai 80,57% karena faktor-faktor ini. Kebersihan dan kenyamanan sangat dirasakan pasien. Hasil menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik meningkatkan persepsi kualitas layanan. Lingkungan yang bersih dan rapi membantu pasien merasa lebih nyaman dan dapat meningkatkan kepercayaan serta peluang untuk kembali menggunakan layanan.

***Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)***

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan sangat penting untuk memenuhi harapan pelanggan, seperti ketepatan waktu dan sikap ramah. Kategori kehandalan terdiri dari empat pertanyaan untuk mengevaluasi kepuasan pasien di Puskesmas Bobotsari, dengan hasil menunjukkan kepuasan rata-rata 80,57%. Keandalan pelayanan menghasilkan kepercayaan pasien dan mengurangi keluhan. Prosedur yang sederhana, ketersediaan obat, penyerahan sesuai antrean, dan kemasan yang baik berkontribusi pada persepsi positif terhadap layanan kefarmasian.

**Tabel 6.** Hasil Kepuasan Pelaynana Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan *Reliability*.

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kategori
1.	Pelayanan resep mudah dan cepat tanpa proses yang rumit.	415	83%	Sangat puas
2.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	370	74%	Puas
3.	Penyerahan obat dilakukan sesuai urutan nomor antrian resep.	386	77,2%	Puas
4.	Kemasan obat yang diterima selalu dalam kondisi baik.	404	88,08%	Sangat puas
	Rata – rata	393,75	80,57%	Sangat puas

***Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)***

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan apoteker dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan perhatian pada pasien. Dimensi ini mengukur seberapa baik tenaga kefarmasian dalam menanggapi kebutuhan pasien. Indikator yang dinilai meliputi kecepatan dalam menyiapkan obat, respons terhadap masalah pasien, dan penyampaian informasi obat. Hasil penelitian menunjukkan 82% pasien sangat puas dengan pelayanan apoteker di Puskesmas Bobotsari, yang mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa ketanggapan petugas mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung.

**Tabel 7.** Hasil kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi (*Responsiveness*) atau ketanggapan.

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kategori
1.	Petugas apotek segera menyiapkan obat setelah menerima resep.	398	79,6%	Puas
2.	Petugas apotek responsive terhadap masalah pasien	401	80,2%	Sangat puas
3.	Saat menyerahkan obat, petugas langsung memberikan informasi tentang cara pakai, dosis dan efek samping	405	81%	Sangat puas
4.	Petugas apotek selalu			

sigap dan tidak ragu saat melayani pasien	436	87,2%	Sangat puas
Rata – rata	410	82%	Sangat puas

### ***Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance)***

Kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun kepercayaan pasien disebut jaminan. Hal ini berhubungan dengan pengetahuan tenaga farmasi tentang obat-obatan. Terdapat empat pertanyaan dalam dimensi jaminan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pengobatan. Hasil menunjukkan 79,05% responden cukup puas dengan kondisi obat. Namun, ada yang merasa kualitas pelayanan kurang memuaskan, mungkin karena kurangnya keramahan petugas. Faktor komunikasi berpengaruh pada penilaian mutu layanan. Meskipun obat berkualitas, interaksi personal tetap penting untuk kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

**Tabel 8.** Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*).

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
1.	Petugas apotek memiliki penampilan rapi dan pengetahuan yang dapat diandalkan	358	71,6%	Puas
2.	Obat disiapkan dengan cermat dan diteliti oleh Petugas	413	82,6%	Sangat puas
3.	Saat menyerahkan obat, petugas memastikan nomor resep, nama pasien yang sudah sesuai	399	79,8%	Puas
4.	Obat yang diberikan selalu dalam kondisi Baik	411	82,2%	Sangat puas
	Rata – rata	395,25	79,05%	Puas

### ***Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy)***

Dimensi empati menunjukkan perhatian dan kepedulian tenaga kefarmasian terhadap pasien secara personal. Ini meliputi keramahan, kesopanan, dan kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien. Tenaga kesehatan yang empatik dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pasien. Terdapat empat pertanyaan untuk mengevaluasi kepuasan pasien di Puskesmas Bobotsari mengenai pelayanan tanpa diskriminasi. Hasilnya menunjukkan bahwa 77,95% pasien merasa sangat puas, yang mencerminkan hubungan baik dan kepedulian petugas. Kecepatan pelayanan juga penting, dan pasien merasa puas secara

keseluruhan. Puskesmas Bobotsari juga telah menerapkan sistem e-resep untuk mengurangi kesalahan pemberian obat dan mempercepat pelayanan.

**Tabel 9.** Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphatthy*).

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Presentase (%)	kategori
1.	Petugas apotek harus melayani dengan sopan dan ramah	405	81%	Sangat puas
2.	Mereka mendengarkan keluhan dan pertanyaan	391	78,2%	Puas
3.	Petugas apotek memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien.	370	74%	Puas
4.	Petugas apotek memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien.	393	78,6%	Puas
Rata- rata		389,75	77,95%	Puas

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bobotsari menunjukkan bahwa pada dimensi Tangible (bukti nyata) mencapai 80,57% dan Reliability (keandalan) sebesar 82%, yang mencerminkan penilaian positif terhadap kondisi fisik fasilitas dan keandalan layanan. Namun, pada dimensi Responsiveness (ketanggapan) hanya mencapai 79,02%, Assurance (jaminan) sebesar 79,05%, dan Empathy (empati) sebesar 77,95%, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam kecepatan pelayanan, jaminan mutu, dan perhatian petugas kepada pasien. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 79,72%, termasuk kategori puas, sehingga diperlukan peningkatan khususnya pada aspek ketanggapan, jaminan, dan empati agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat lebih optimal. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Bobotsari perlu meningkatkan ketanggapan, jaminan, dan empati petugas melalui pelatihan, perbaikan prosedur pelayanan, serta peningkatan komunikasi dan perhatian terhadap pasien.

## DAFTAR REFRENSI

- Arini, H. D. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>
- Fauzy, A. (2014). Konsep dasar teori sampling.
- Fitriyani, N. E., Dewi, I. R., & Octavia, D. N. (2023). Level of patient satisfaction with pharmaceutical services in the outpatient pharmaceutical room, Mandiraja

- Community Health Center 1. *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, 12(5), 265–270. <https://doi.org/10.14710/dmj.v12i5.39231>
- Gül, İ., Helvacıoğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2023.100361>
- Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi kebijakan fungsi Puskesmas selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(4), 223. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i4.33339>
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, H., Masniah, M., & Ulina, K. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–35. <https://doi.org/10.22487/hjt.v9i1.574>
- Karolina. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Profil kesehatan Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Kemenkes RI.
- Kristina, S. A. R., Lienaningrum, A. S., & Aditama, H. (2021). Assessing patient satisfaction with community pharmacy services in Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(1). <https://doi.org/10.31838/ijpr/2021.13.01.652>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
- Linton, J. D., Klassen, R., Jayaraman, V., Walker, H., Brammer, S., Ruparathna, R., Hewage, K., Thomson, J., Jackson, T., Baloi, D., Cooper, D. R., Hoejmose, S. U., Adrien-Kirby, A. J., Sierra, L. A., Pellicer, E., Yepes, V., Vatalis, L. C. I., Manoliadis, O. G., Mavridis, D. G., & Anane, A. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4.
- Mabini, S. P., Jr., Narsico, L. O., & Narsico, P. G. (2024). Service quality, patient satisfaction, and improvement indicators. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 5(4), 1331–1345. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.05.04.18>
- Nababan, et al. (2020). Analysis of service quality to patient satisfaction in community health center, Jambi City.
- Nurkholis, N., Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan periode Juli 2023. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 6–16. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Oktapian Akbar, D., Mardiaty, N., Muslimah, S., & Husni, R. (2018). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 2(2). <https://doi.org/10.51817/bjp.v2i2.197>
- P2PTM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Kebutuhan tidur sesuai usia*.
- Pangaribuan, R., Handini, M. C., Sinaga, J., Ginting, D., Tarigan, F. L., & Siagian, M. T. (2023). Ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1459–1470.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. (2019).
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta analisis.
- Shufyani, F., Sari, M., Andry, M., & Dominica, D. (2023). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 6(1), 76–81. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v6i1.27>
- Subhaktiyasa, P. G. (2021). Validitas dan reliabilitas. *Journal of Education Research*, 5(4), 7.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., & Indyati, R. (2019). Patient satisfaction level to pharmaceutical service in outpatient of Gunung Jati Hospital. 4(1), 67–72.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>