

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RANTAU  
TIJANG KABUPATEN TANGGAMUS  
TAHUN 2025**

**Yulis Kurniasih<sup>1</sup>, Mida Pratiwi<sup>2</sup>, Vicko Suswiantoro<sup>3</sup>, Defy Gustianing<sup>4</sup>**  
**Universitas Aisyah Pringsewu**

Email : [yuliskurniasih27@gmail.com](mailto:yuliskurniasih27@gmail.com)<sup>1</sup>, [midapратиwi71@gmail.com](mailto:midapратиwi71@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[vickosuswiantoro@gmail.com](mailto:vickosuswiantoro@gmail.com)<sup>3</sup>, [defygustianing@gmail.com](mailto:defygustianing@gmail.com)<sup>4</sup>

**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian adalah kemampuan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker atau tenaga kefarmasian untuk memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan kualitas hidup pasien sedangkan Kepuasan Pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diterima. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pasien melalui penggunaan obat yang aman, efektif dan rasional, pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rantau Tijang Kabupaten Tanggamus. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang mengunjungi Puskesmas Rantau Tijang Kabupaten Tanggamus berjumlah 96 orang yang dipilih menggunakan Teknik purposive sampling. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Dimana pada uji validitas diperoleh nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  table dan pada uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach alpha  $>$  taraf sigifikan 0,60. Berdasarkan penelitian, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kefarmasian didominasi dengan kategori baik 73%, sangat baik 18%, cukup baik 4 % dan tidak baik 1%. Kemudian untuk kepuasan pasien didominasi dengan kategori puas 63%, sangat puas 15%, cukup puas 13% dan tidak puas 1%. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien, dimana pada analisis menggunakan uji chi-square didapatkan nilai  $p$ -value yaitu 0,000.

**Kata Kunci:** Puskesmas, Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien Kepustakaan : 49 (2009 – 2025)

**ABSTRACT**

*The Quality of Pharmaceutical Services refers to the competency of pharmaceutical care provided by pharmacists or pharmaceutical personnel to meet patient needs and improve their quality of life. Meanwhile, Patient Satisfaction refers to the level of satisfaction perceived by patients regarding the pharmaceutical services they have received. High-quality pharmaceutical services are an integral part of the healthcare system, aiming to enhance the health and well-being of patients through the safe, effective, and rational use of medications. Good pharmaceutical care can lead to increased patient satisfaction. The success of these services can be measured by the level of patient satisfaction with the care provided. This study aims to examine the correlation between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at Rantau Tijang Public Health Center, Tanggamus Regency. The research employed a quantitative design using a descriptive observational method with a cross-sectional approach. The sample consisted of all 96 outpatients who visited Rantau Tijang Public Health Center, selected using purposive sampling. The instrument used in this study was a questionnaire that had been tested for its validity and reliability. The validity test showed*

*that the calculated r-value exceeded the critical r-value, and the reliability test yielded a Cronbach's alpha greater than the significance level of 0.60. Based on the findings, the quality of pharmaceutical services was predominantly rated as good (73%), followed by very good (18%), fair (4%), and poor (1%). Patient satisfaction was mostly categorized as satisfied (63%), very satisfied (15%), moderately satisfied (13%), and dissatisfied (1%). The study concludes that there is a significant correlation between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction, as indicated by a chi-square test result with a p-value of 0.000.*

**Keyword:** Public Health Centers, Quality Of Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction 49 (2009 – 2025)

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pelayanan Kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal sebagai Puskesmas adalah Fasilitas tingkat pertama dari pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif di wilayah kerjanya (Permenkes 2024). Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian dan kesadaran masyarakat terhadap promosi kesehatan yang semakin meningkat, maka diperlukan kemampuan dan kecepatan tenaga kefarmasian untuk mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam pemberian pelayanan kefarmasian kepada Masyarakat (Oktaviani, 2021).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pasien melalui penggunaan obat yang aman, efektif dan rasional, pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berhubungan dengan Sediaan Farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dan meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan ini tidak hanya menunjukkan keahlian apoteker, namun juga menentukan kepuasan pasien dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kefarmasian, komunikasi dan edukasi yaitu penyediaan informasi yang jelas dan lengkap mengenai obat yang digunakan pasien, ketepatan waktu pelayanan, serta keramahan petugas (Fasirah et al., 2024). Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan harapan kualitas pelayanan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang mereka terima atau rasakan (Mulyani et al., 2021). Apabila harapan yang diinginkan pasien terpenuhi maka pelayanan telah memberikan kualitas yang baik dan juga menghasilkan kinerja yang tinggi. Sebaliknya jika harapan yang diinginkan pasien tidak terpenuhi berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan yang pasien inginkan (Nyoman et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah ukuran keberhasilan pelayanan Kesehatan yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti sosiodemografis pasien, status sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, usia dan lain-lain. Salah satu cara untuk menilai kepuasan pasien adalah melalui Service Quality (Rochma et al., 2023). Metode ini membuat penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa yang berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Penilaian ini dilakukan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu

keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Fitriani Latief. Abdul Malik, 2023). Selain faktor sosiodemografi, faktor kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas layanan medis mengacu pada sejauh mana layanan medis diberikan untuk memuaskan setiap pasien (Rochma et al., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syahfitri (2021) tentang Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sembiring didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan yaitu: bukti fisik ( $p$  value = 0,003), reliabilitas ( $p$  value = 0,001), daya Tanggap ( $p$  value = 0,003), jaminan ( $p$  value = 0,005) dan empati ( $p$  value = 0,000) antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Iriyanti (2021) tentang Hubungan mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah, dimana diperoleh nilai  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) pada dimensi kehandalan,  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) pada dimensi jaminan,  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) pada dimensi bukti fisik,  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) pada dimensi empati dan  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) pada dimensi daya tanggap.

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Fasirah (2024) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda dengan nilai  $p$  yang sangat kecil ( $p < 0,05$ ) untuk semua variabel, yaitu keandalan (0,000), ketanggapan (0,000), jaminan (0,002), empati (0,004), dan bukti fisik (0,001).

Berdasarkan uraian diatas penelitian kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di tempat yang berbeda akan mendapatkan hasil yang berbeda dan berdasarkan pra survey yang telah dilakukan, beberapa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, kualitas pelayanan yang disediakan secara umum masih terdapat kekurangan, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa masalah yang merujuk ke dalam dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kurangnya ruang tunggu pasien, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, lama waktu pelayanan dan keramahan pelayanan kesehatan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantau Tijing Kabupaten Tanggamus Tahun 2025”.

## **METODE**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif observasional dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian cross-sectional adalah penelitian yang hanya mengukur data variabel independen dan dependen satu kali saja pada satu waktu (Yunitasari et al., 2020).

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Puskesmas Rantau Tijing yang beralamat di Pekon Rantau Tijing Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus.

2. Waktu Penelitian

Penelitian akan diselenggarakan di Puskesmas Rantau Tijing dari bulan Mei - Juni 2025. Penelitian ini memiliki time line yang telah direncanakan dengan baik yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Time line penelitian**

No	Kegiatan	Bulan									
		Mei				Juni					
		minggu ke		minggu ke		minggu ke		minggu ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Mengurus pengajuan Ethical Clearence (EC) kepada KEPK UAP										
2	Mengurus izin penelitian kepada satu pintu kabupaten tanggamus dan puskesmas rantau tijing										
3	Uji validitas dan reliabilitas dipuskesmas rantau tijing										
4	Penelitian dipuskesmas rantau tijing										

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Ethical Clearence**

Penelitian adalah proses menyelidiki terhadap subjek tertentu yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan memperoleh pengetahuan atau mendapatkan pengetahuan baru. Subyek dalam penelitian dapat melibatkan manusia, hewan, atau subjek penelitian lainnya. Penelitian dapat merugikan subjeknya, terutama jika melibatkan makhluk hidup. Karena itu, penelitian harus dilakukan sesuai dengan prinsip etika penelitian. Oleh karena itu, untuk melindungi subjek penelitian, terutama yang berkaitan dengan makhluk hidup, setiap penelitian harus melalui uji kelayakan etik atau persetujuan etika. Kelayakan Etik (EC) adalah pernyataan tertulis yang diberikan oleh Komisi Etik Penelitian untuk penelitian yang melibatkan makhluk hidup yang menunjukkan bahwa suatu proposal penelitian memenuhi persyaratan tertentu dan dapat dilaksanakan (Wardhono & Lestari, 2022).

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengajukan ethical clearence kepada komite etik yang berwenang pada tanggal 16- 22 mei 2025, uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika. Hasil dari uji kelayakan etik ini yaitu didapattkam surat keterangan tertulis yang menyatakan persetujuan kelayakan etik yang diberikan oleh lembaga Komisi Etik Penelitian (KEP). Surat persetujuan kelayakan etik dari KEP adalah bagian penting dari publikasi ilmiah.

**2. Uji Validitas dan reliabilitas**

Uji validitas adalah cara untuk mengetahui seberapa baik alat pengukur mampu mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji ini digunakan untuk mengecek apakah suatu kuesioner sah atau tidak. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pengukuran dilakukan secara tepat (Maulana, 2022). Kuesioner dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid (Dekanawati et al., 2023). Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dipuskesmas rantau tijing pada tanggal 3 juni 2025 dengan menggunakan 30 responden yang berbeda dengan sampel yang akan digunakan untuk penelitian, nilai  $r_{table}$  yang digunakan untuk 30 responden menggunakan taraf signifikansi 10% atau 0,306. Instrumen pada penelitian ini terdiri dari 21 pertanyaan terkait kualitas pelayanan kefarmasian dan 6 pertanyaan terkait

dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan pada kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien seluruh pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0,306$ .

Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Realibilitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap alat ukur. Jika alat ukur digunakan dua kali untuk mengukur hal yang sama dan hasilnya tetap konsisten, maka alat tersebut dianggap reliabel. Dengan kata lain, realibilitas menggambarkan sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepercayaan terhadap instrumen tersebut. Bahkan instrumen yang sudah standar dan terbukti reliabel juga perlu diuji kembali setiap kali digunakan. Hal ini terjadi karena setiap subjek, lokasi, dan waktu yang berbeda dapat menghasilkan hasil yang berbeda pula (Ina Marthiani, 2024). Kuesioner dikatakan reliable jika hasil koefisien Cronbach Alpha  $>$  taraf signifikansi 60% atau 0,6 dan apabila hasil koefisien Cronbach Alpha  $<$  taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliable (Dekanawati et al., 2023). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, didapatkan hasil untuk uji reliabilitas kualitas pelayanan kefarmasian yaitu sebesar 0,903 dengan 21 pertanyaan dan hasil uji reliabilitas kepuasan yaitu sebesar 0,742 dengan 6 pertanyaan. Berdasarkan hal tersebut maka kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan dinyatakan reliabel karna nilai Cronbach alpha  $> 0,6$ .

### **3. Karakteristik Responden**

#### **a. Usia**

Berdasarkan karakteristik usia responden yang datang untuk berobat ke Puskesmas Rantau Tijing Kabupaten Tanggamus yang terbanyak pada penelitian ini adalah kelompok usia 36-45 tahun dengan persentase sebesar 29% sementara persentase terkecil yaitu pada kelompok usia 18-25 tahun dengan persentase sebesar 15%. Usia dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pantoloan et al., 2024) yang menyatakan bahwa usia seseorang memengaruhi kesehatannya karena terjadi perubahan pada struktur dan fungsi organ tubuh. Akibatnya, orang yang lebih tua cenderung menggunakan lebih banyak layanan kesehatan dibandingkan orang yang lebih muda. Seiring bertambahnya usia, kesehatan seseorang cenderung mengalami perubahan, sehingga pada usia dewasa, seseorang lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan karena lebih rentan terhadap berbagai penyakit. Ini membuat pasien yang lebih tua merasa lebih puas dengan layanan kesehatan karena mereka memiliki harapan dan kebutuhan yang lebih sederhana dibandingkan pasien muda.

#### **b. Jenis Kelamin**

Jenis kelamin responden yang datang ke Puskesmas Rantau Tijing Kabupaten Tanggamus pada penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 58% sementara untuk jenis kelamin laki-laki diperoleh dengan persentase sebesar 38%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Salsabila et al., 2024) yang menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan memiliki kebutuhan perawatan khusus terkait dengan kesehatan reproduksi dan faktor-faktor yang berkaitan dengan jenis kelamin mereka. Selain itu perempuan lebih memiliki tingkat kerentanan terhadap penyakit jika dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan juga lebih banyak

memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding laki-laki karena perempuan lebih banyak memiliki waktu senggang dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga. Selain itu perempuan juga memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibanding laki-laki yang sedikit tidak peduli dan kurang memperhatikan kondisi kesehatannya (Ramli, 2022).

c. Pendidikan

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden yang terbanyak pada penelitian ini adalah pendidikan SMA dengan persentase sebesar 45%, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jeklin, 2020) yang mendapatkan 52.5% responden dengan pendidikan SMA. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi tanggapan pasien terhadap mutu suatu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan bisa mempengaruhi seseorang dalam berfikir untuk mengambil keputusan dan memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Pengetahuan dan harapan pasien akan semakin meningkat saat tingkat pendidikan pasien semakin tinggi, jadi tingkat kepuasan akan menurun apabila kenyataan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Maulany et al., 2021) yang menyatakan bahwa orang yang memiliki pendidikan tinggi lebih sering menggunakan layanan kesehatan, sehingga cenderung mengurangi penggunaan layanan kesehatan informal seperti dukun, dan lebih memilih layanan kesehatan modern seperti dokter dan perawat. Sebaliknya, orang dengan pendidikan rendah kurang akses ke pelayanan kesehatan, ini disebabkan karena pengetahuan tentang pentingnya kesehatan masih rendah. Mereka tidak paham manfaat layanan kesehatan dan juga tidak menyadari kondisi kesehatan yang mereka alami, sehingga sulit untuk memperoleh bantuan yang diperlukan.

d. Kepesertaan

Pada tabel 4.7 karakteristik kepesertaan responden terbanyak dalam penelitian ini adalah kepesertaan BPJS yaitu dengan persentase sebesar 89% sementara kepesertaan terkecil adalah pribadi yaitu dengan persentase sebesar 7%. Pasien lebih banyak memanfaatkan BPJS dipuskesmas karena beberapa alasan antara lain biaya yang lebih terjangkau, kualitas pelayanan yang baik dan aksesibilitas ke fasilitas kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Sonia et al., 2022) menunjukkan bahwa ada kaitan antara cara masyarakat memandang tindakan para petugas kesehatan dengan penggunaan BPJS kesehatan. Jika masyarakat semakin sadar dan menghargai perilaku petugas kesehatan, maka mereka semakin sering menggunakan BPJS untuk memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas. Kebanyakan responden memberikan penilaian positif terhadap kinerja petugas kesehatan karena mereka menunjukkan sikap profesional, hal ini terbukti bahwa responden setuju dengan cara komunikasi petugas dan sikap sopan mereka, selain itu aksesibilitas atau jarak dari rumah ke fasilitas kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Semakin dekat jarak dan sedikit waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke fasilitas kesehatan, semakin tinggi peluang orang untuk menggunakan fasilitas tersebut.

e. Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.8 karakteristik pekerjaan responden terbanyak dalam penelitian ini adalah IRT dengan persentase sebesar 43%, Hal ini sejalan dengan penelitian (Jeklin, 2020) yang menyatakan mayoritas responden dalam penelitiannya adalah IRT dengan persentase 51.5%. Pekerjaan akan mempengaruhi seseorang dalam memilih dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. Ibu rumah tangga cenderung memiliki waktu luang yang lebih banyak sehingga lebih sering memanfaatkan fasilitas pelayanan

kesehatan untuk berobat atau menemani pasien/keluarga yang sakit untuk berobat (Emilia, 2022).

f. Kunjungan

Pada tabel 4.9 karakteristik kunjungan responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah >3 kali dengan persentase sebesar 67% dan persentase terkecil pada karakteristik kunjungan dalam penelitian ini adalah pertama kali yaitu sebesar 8%. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Tinaningsih et al., 2024) yang menyatakan bahwa bahwa kepuasan pasien ada kaitannya dengan kunjungan ulang pasien. Minat untuk kembali berobat sangat tergantung pada kepuasan pasien. Banyak pasien yang kembali karena pasien memiliki pengalaman baik selama kunjungan dan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan terhadap layanan kesehatan memang penting tetapi sering kali terlupakan. Pasien yang tidak mengunjungi kembali institusi pelayanan kesehatan atau beralih ke institusi lainnya biasanya disebabkan karena perilaku staf atau personil yang kurang menyenangkan, seperti layanan yang terlambat atau sikap yang kurang baik. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di tempat yang mampu memenuhi harapan mereka atau tidak membuat mereka kecewa (Saputri et al., 2025).

g. Agama

Berdasarkan tabel 4.10 karakteristik agama responden pada penelitian ini mayoritas beragama islam dengan persentase sebesar 100%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden beragama islam, hal ini mungkin disebabkan karena komposisi penduduk diwilayah kecamatan pugung kabupaten tanggamus mayoritas beragama islam. Agama secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan. Meskipun demikian, nilai-nilai agama dapat mempengaruhi harapan dan perspepsi pasien tentang pelayanan kesehatan yang diterima, oleh karena itu penting bagi tenaga Kesehatan untuk memahami dan menghormati nilai-nilai agama pasien dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Sumantri et al., 2024).

h. Pendapatan

Dari tabel 4.11 menunjukkns bahwa karakteristik pendapatan responden terbanyak dalam penelitian ini adalah pendapatan 1.000.000 – 2.500.000 dengan persentase sebesar 33% sementara yang terkecil yaitu pendapatan > 3.000.000 dengan persentase sebesar 4%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Oktarianita et al., 2021) seseorang yang memiliki pendapatan yang tinggi kurang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada, mereka cenderung memiliki minat yang tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karna mereka mengetahui bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu maka mereka harus membayar, mereka menilai bahwa pelayanan gratis masih kurang baik dan akan berdampak pada pemanfaatakn pelayanan yang rendah. Seseorang yang memiliki pendapatan yang lebih tinggi lebih memilih untuk berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan yang mereka anggap lebih baik seperti rumah sakit atau praktek dokter. Orang yang memiliki pendapatan rendah cenderung lebih memprioritaskan kebutuhan dasar sehari-hari dibandingkan dengan memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan, terutama saat mereka sakit. Mereka lebih sulit memilih layanan kesehatan primer dari swasta karena biaya yang lebih mahal dan lebih mungkin memilih layanan kesehatan primer yang dibiayai oleh pemerintah karena biayanya lebih terjangkau (Stiyawan & Ainy, 2023).

#### 4. Pembahasan Univariat

a. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan usaha untuk mewujudkan kepuasan dan loyalitas konsumen dalam bidang kefarmasian. Kualitas pelayanan yang terbaik merupakan sesuatu yang harus diwujudkan apabila dalam pelayanan tersebut ingin ada kemajuan, penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap konsumen sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Alawiyah et al., 2023).

Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Berdasarkan hasil kuesioner dimensi tangible (bukti fisik) diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 1 (X.1), pernyataan 2 (X.2) dan pernyataan 3 (X.3) menyatakan cukup untuk kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, jumlah tempat duduk tunggu pasien dan penampilan petugas farmasi yang rapi dan menarik dengan nilai skor 3. Pada pernyataan 4 (X.4) dan pernyataan 5 (X.5) rata-rata jawaban responden pada penelitian ini yaitu setuju untuk tersedianya fasilitas pendukung seperti kartu antrian dan fasilitas pendukung diapotek yang kurang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah dengan nilai skor 4. Pada dimensi ini kualitas pelayanan kefarmasian dinyatakan cukup baik, hal ini disebabkan karena sudah cukupnya jumlah tempat duduk, kebersihan dan kenyamanan diruang tunggu pasien. Serta sudah tersedianya fasilitas pendukung seperti kartu antrian. Pasien dapat menilai secara langsung sarana yang ada pada puskesmas dari segi gedung, perlengkapan, kerapian dan kebersihan ruangan,serta kelengkapan pelayanan. Ekspektasi pasien terhadap fasilitas ruang pelayanan farmasi adalah alur pelayanan yang jelas serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu farmasi. Semakin baik sarana dan prasarana yang diberikan makan pasien akan selalu merasa puas (Irkhos Fil'ilah et al., 2023).

Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi reliability (kehandalan) diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 6 (X.6), pernyataan 7 (X.7), pernyataan 8 (X.8) dan pernyataan 9 (X.9) menyatakan setuju untuk petugas farmasi memberi informasi obat tentang cara penggunaan obat, dosis, dan efek samping, melayani dengan bahasa yang mudah di mengerti, ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dan kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan  $\leq 60$ , obat non racikan  $\leq 30$  menit) dengan nilai skor 4. Pada dimensi ini, kualitas pelayanan kefarmasian dinyatakan baik, hal ini disebabkan karena petugas farmasi selalu berada diruangan tepat waktu sehingga dapat memberikan pelayanan secara cepat serta bisa memberikan informasi kepada pasien dengan menggunakan bahasa sehari-hari yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Tenaga kefarmasian wajib memberikan informasi yang benar, jelas, mudah dipahami, akurat, tidak memihak, sopan, bijaksana, dan up-to-date. Informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien harus mencakup nama obat, dosis, jumlah obat yang diberikan, serta durasi penggunaannya. Informasi juga harus mencakup efek samping yang mungkin terjadi dan cara mengatasinya, cara memakai obat, interaksi dengan obat lain atau makanan, cara menyimpan obat, serta aktivitas dan jenis makanan atau minuman yang perlu dihindari selama masa pengobatan (Kusumawati & Haggai, 2023).

Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi responsiveness (kehandalan) diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 10 (X.10) menyatakan cukup untuk komunikasi yang baik antara petugas farmasi dengan pasien dengan skor 3 dan pernyataan 11 (X.11) menyatakan setuju untuk petugas farmasi menanyakan kembali



nama, alamat dan penyakit pada saat memberikan obat dengan skor 4. Dalam hal ini kualitas pelayanan kefarmasian dinyatakan baik. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien pada saat petugas akan memberikan obat kepada pasien. Dalam memberikan informasi tentang obat, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang profesional. Tenaga kefarmasian harus mampu menyesuaikan gaya berbicara sesuai dengan siapa yang sedang diajak berkomunikasi, agar informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pasien (Kusumawati & Haggai, 2023).

Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi assurance (jaminan) diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 12 (X.12) menyatakan cukup untuk petugas farmasi jelas dalam menuliskan etiket obat dengan skor 3 dan pada pernyataan 13 (X.13), pernyataan 14 (X.14) dan pernyataan 15 (X.15) rata-rata responden menyatakan setuju untuk petugas farmasi berada di apotek saat jam kerja, petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat dan petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat dengan skor 4. Pada dimensi ini, kualitas pelayanan kefarmasian dinyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas menuliskan etiket obat dengan jelas sesuai dengan aturan pakainya, petugas berada di apotek saat jam kerja, memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat dan menguasai pengetahuan tentang obat sehingga dapat meyakinkan bahwa obat yang diperoleh benar dan akan berpengaruh pada keberhasilan pengobatan. Dengan ini kepercayaan dan keyakinan pasien akan meningkat dan menjadi alasan pasien untuk tetap menggunakan fasilitas rawat jalan di instalasi farmasi tersebut.

Dari hasil kuesioner dimensi Emphaty (empati) diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 16 (X.16) dan pernyataan 17 (X.17) menyatakan setuju untuk petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat dan petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dengan skor 4. Pada pernyataan 18 (X.18) dan pernyataan 19 (X.19) rata-rata responden menyatakan cukup untuk petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dengan skor 3. Pada pernyataan 20 (X.20) rata-rata responden menyatakan setuju untuk petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien dengan skor 4 dan pada pernyataan 21 (X.21) rata-rata responden menyatakan cukup untuk Petugas farmasi memberi kesempatan menyampaikan keluhan anda dengan skor 3. Pada dimensi ini kualitas pelayanan kefarmasian dinyatakan baik karena dilihat dari segi emosional, petugas memberikan perhatian dan bersikap baik saat memberikan obat, tidak membedakan pasien, memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pasien serta memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan kepada pasien. Dengan mengutamakan perhatian terhadap pasien, memahami kebutuhan mereka, dan berkomunikasi secara efektif, kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rantau Tijing Kabupaten Tanggamus didominasi dengan kategori baik dengan persentase sebesar 73%, selanjutnya kategori sangat baik dengan persentase sebesar 18%, kategori cukup baik dengan persentase sebesar 4% dan tidak baik memiliki persentase sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mahfusun Bone et al., 2024) yang menyatakan terdapat hubungan mutu pelayanan kefarmasian dimensi empati, bukti langssung, jaminan, kehandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan

pasien dengan nilai p-value 0,000 (<0,05).

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang hasilnya sangat bervariasi karna sangat bergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan apa yang diharapkan maka pasien akan merasa tidak puas (Alawiyah et al., 2023).

Pada penelitian ini kepuasan pasien diukur berdasarkan kuesioner dengan dimensi satisfaction, expectation dan experience. Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi satisfaction diperoleh bahwa rata-rata responden pada pernyataan 1 (Y.1) menyatakan puas untuk pelayanan farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien dengan skor 4 dan pada pernyataan 2 (Y.2) rata-rata responden menyatakan puas untuk pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan skor 4. Pada dimensi ini, responden menyatakan puas dengan pelayanan farmasi yang sesuai dengan harapan pasien dan pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan yang tinggi.

Dari hasil kuesioner pada dimensi expectation diperoleh bahwa rata-rata responden pada pernyataan 3 (X.3) menyatakan puas untuk penilaian anda terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dan dengan skor 4 dan pada pernyataan 4 (Y.4) rata-rata responden menyatakan puas untuk petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan skor 4. Pada dimensi ini, responden menyatakan puas dengan penilaian pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dan petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi telah berhasil memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman yang positif.

Dari hasil kuesioner pada dimensi experience diperoleh bahwa rata-rata responden pada pernyataan 5 (Y.5) menyatakan cukup untuk desain atau tata ruang farmasi terlihat menarik dengan skor 3 dan pada pernyataan 6 (Y.6) rata-rata responden menyatakan puas untuk pasien mendapat pelayanan yang ramah dari petugas farmasi dengan skor 4. Pada dimensi ini, responden menyatakan puas dengan pelayanan yang ramah dari petugas farmasi. Hal ini telah menunjukkan hasil yang baik dalam memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman yang positif.

Pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien di puskesmas Rantau tjang didominasi dengan kategori puas dengan persentase sebesar 63%, selanjutnya sangat puas dengan persentase sebesar 15%, kemudian cukup puas dengan persentase sebesar 13% dan tidak puas memiliki persentase sebesar 1% Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Linton et al., 2020) bahwa rata-rata responden telah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan farmasi telah berhasil memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman yang positif. Responden menyatakan puas dengan pelayanan farmasi yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang baik, dan pelayanan yang ramah dari petugas farmasi. Secara keseluruhan, pelayanan farmasi telah menunjukkan hasil yang baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

**5. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di puskesmas rantau tjang kabupaten tanggamus,

dimana pada hasil uji statistic dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p-value yaitu 0,000 yang berarti kurang dari 0,05, hal tersebut sudah sesuai dengan syarat uji chi-square yaitu nilai signifikan kurang dari 0,05 dimana H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Pada tabel 4.14 analisis dengan menggunakan metode chi-square didapatkan hasil bahwa responden dengan kategori baik responden merasa puas dengan persentase sebesar 57%, kategori baik responden merasa cukup puas dengan persentase sebesar 10%, kategori baik responden merasa sangat puas dengan persentase sebesar 5%. Selanjutnya kualitas pelayanan kefarmasian dengan kategori cukup baik Sebagian responden merasa cukup puas dan puas dengan persentase masing-masing sebesar 2% kemudian kualitas pelayanan kefarmasian dengan kategori tidak baik sebagian responden merasa tidak puas dan puas dengan persentase masing-masing sebesar 1% dan diperoleh nilai p value yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Menurut peneliti kualitas pelayanan kefarmasian berhubungan dengan kepuasan pasien karena terdapat beberapa faktor yang saling terkait seperti pelayanan yang ramah, komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien, sarana dan prasarana yang memadai serta kecepatan pelayanan. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dan mereka diperlakukan dengan baik, maka kepercayaan dan kepuasan mereka akan meningkat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mahfusun Bone et al., 2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di puskesmas perumnas kota kendari, dimana pada hasil uji statistic menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p-value  $0,000 < 0,05$  pada dimensi emphati, jaminan, kehandalan, daya tanggap dan bukti langsung.

Selaras juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Palongko & Naid, 2024), dimana pada hasil penelitiannya didapatkan nilai probabilitas  $\text{sig} \leq 0,05$  yaitu chi-Square sebesar 0,047 yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan signifikan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa pasien yang menerima pelayanan kefarmasian yang berkualitas akan merasa puas dengan pengalaman mereka dipuskesmas. sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik dapat mencakup aspek-aspek seperti sarana dan prasarana yang memadai, kecepatan pelayanan, komunikasi yang efektif antara petugas kefarmasian dan pasien serta pelayanan yang ramah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kefarmasian pada penelitian ini didominasi oleh kategori baik dengan persentase sebesar 73%, selanjutnya didominasi oleh kategori sangat baik dengan persentase sebesar 18%, kemudian didominasi oleh kategori cukup baik dengan persentase sebesar 4% dan tidak baik dengan persentase sebesar 1%. Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas rantau tijang kabupaten tanggamus telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan.

2. Kepuasan pasien pada penelitian ini didominasi dengan kategori puas dengan persentase sebesar 67%, selanjutnya kategori sangat puas dengan persentase sebesar 15%, kemudian kategori cukup puas dengan persentase sebesar 13% dan tidak puas dengan persentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas rantau tijang kabupaten tanggamus.
3. Berdasarkan analisis hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di puskesmas Rantau Tijang Kabupaten Tanggamus dengan uji statistic menggunakan uji chi-square didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan hasil nilai p-value yaitu sebesar 0,000.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi puskesmas Rantau tijang kabupaten tanggamus untuk meningkatkan sarana dan prasarana seperti ketersediaan kotak sampah di area ruang tunggu pasien.
2. Bagi petugas kefarmasian untuk meningkatkan komunikasi dengan pasien terkait ketersediaan obat dan alternatif pengobatan jika obat yang dibutuhkan tidak tersedia serta tetap menjaga keramahan dan pelayanan yang baik kepada pasien.
3. Bagi pasien penting untuk aktif dalam perawatan dengan memahami informasi tentang obat-obatan yang diberikan oleh apoteker atau petugas kefarmasian serta tidak ragu untuk bertanya jika ada hal yang tidak jelas terkait obat-obatan yang diterima.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dengan segala keterbatasan penelitian yang telah penulis lakukan, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memodifikasi subjek, objek, lokasi, metode dan analisis yang berbeda, serta penambahan variabel lainnya sehingga penelitian bisa lebih objektif dan bervariasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(1), 64. <https://doi.org/10.21927/inpharnmed.v7i1.3099>
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, J., Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. <https://penerbitzaini.com/>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Arifin, R., Fahdhienie, F., & Ariscasari, P. (2022). Analisis Minat Belajar Dan Aktivitas Belajar Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Belajar Daring Siswa SMP N 2 Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2021. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(3), 75–84.
- Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4),

- 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159. <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344>
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Emilia, B. de A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Fasirah, N., Umar, Z., & Mardahlia, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan *Jurnal Media Informatika [JUMIN]*. 6(1), 100–107.
- Fitriani Latief, Abdul Malik, dan M. A. (2023). Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Volume 4 Issue 2 (2023) Pages 334 - 348 *Economics and Digital Business Review ISSN: 2774-2563 (Online)*, 4(2), 334–348.
- Ina Marthiani. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi. *Jurnal Yudistira : Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 351–356. <https://doi.org/10.61132/yudistira.v2i2.727>
- Iriyanti, M., Zulfikar., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia : Jurnal Sains Dan Aplikasi*, 9(1), 49–55.
- Jeklin, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Puskesmas. *Frame of Health Journal Vol 1 No 1 Agustus 2022*, 1(July), 1–23.
- Kemenkes. (2016). PMK Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Resma*, 3(2), 13–22.
- Kemenkes, 2014. (2014). PMK Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 12030204039.
- Kemenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang. Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, 879, 2004–2006.
- Kunaedi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2), 118–125. <https://doi.org/10.36465/jop.v5i2.914>
- 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., Giunipero, L. C., Hooker, R. E., Denslow, D., ... Anane, A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4.
- Mahfusun Bone, Khatifah, U., Buton, L. D., & Ridwan, B. A. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(2), 78–86. <https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i2.98>

- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139.
- Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2), 142–149. <https://doi.org/10.35473/ijpnp.v4i2.1161>
- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Puskokkes Mabes Polri. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Muhammad Farhan Hadytiaz, Zulfitriani Murfat, Khalid, N. F., Nasrudin Andi Mappaware, Mokhtar, S., Nur Isra, & Uyuni. (2022). Implementasi Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Syariah. *Fakumi Medical Journal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran*, 2(3), 190–198. <https://doi.org/10.33096/fmj.v2i3.37>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Nyoman, N. Y., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Jurnal Range Skala Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, Volume V, 41–52.
- Oktania, D. S. (2020). The Relationship Of Demand Utilization Of Health Service With Patient Satisfaction At Inpatient Care Unit Of Anuntaloko General Hospital. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.22487/preventif.v10i1.115>
- Oktarianita, O. O., Sartika, A., & Wati, N. (2021). Hubungan Status Pekerjaan dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Pelayanan Primer di Puskesmas Sidomulyo. *Avicenna: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 91–96. <https://doi.org/10.36085/avicenna.v16i2.1927>
- Oktaviani, N. (2021). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanjung Karang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 2(1).
- Palongko, S. O. S., & Naid, T. (2024). Analisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah daya kota makassar. 8, 7290–7303.
- Panduwiguna, I. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Puskesmas Di Kota Kupang Periode Maret Sampai Dengan Mei Tahun 2023 (Evaluation Of the Implementation Of Pharmaceutical Service Standards At Health Centers In Kupang City For The Period March To May 2. *As-Syifaa Jurnal Farmasi*, 16(2), 135–142.
- Pantoloan, P., Palu, K., Suwendro, N. I., Patui, N. S., Kesehatan, K., Kesehatan, F., Reproduksi, D. K., & Masyarakat, F. K. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals / SDGs ),. 15, 226–237.
- Payumi, & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Keberhasilan Program Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Wilayah Kerja Puskesmas Sepatan Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.79>
- Permenkes, 2009. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. *Экономика Региона*, Kolisch 1996, 49–56.
- Permenkes, 2022. (2022). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 34 tahun

- 2022 tentang Akreditasi pusat kesehatan masyarakat, klinik, laboratorium kesehatan, unit transfusi darah, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi. Kemenkes RI, 1207, 1–16.
- Permenkes 2024. (2024). PMK Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Ramadhani, N., & Pangestu, R. N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya: Ras, Perkembangan Teknologi Dan Lingkungan Geografis (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 515–528. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/999>
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2), Maret.
- Rembune Z, Syapitri, Lubis Alifah A, & Saragi Muhammad P. (2022). Aspirasi Karir Mahasiswa Tingkat Akhir BPI UIN Sumatera Utara dalam Mencari Pekerjaan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 2950–2956.
- Riana, E., Gunawan, E., & Bakrie, N. F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua. *Jurnal Biologi Papua*, 14(1), 56–64. <https://doi.org/10.31957/jbp.1356>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Salsabila et al. (2024). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Cikarang. *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 1(1), 9–17. <https://doi.org/10.64094/9ejknx56>
- Salsabilla, F. (2023). Pengaruh Metode Pembelajaran Brainstorming terhadap Kemampuan Menulis Teks Cerita Pendek Siswa Kelas VIII SMP Negeri 16 Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan*, 4, 1–18. <https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/view/1012%0Ahttps://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/download/1012/527>
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 2(1), 1–13. [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-10-20210810.pdf)
- Saputri, A. Y., Amelia, A. R., & Baharuddin, A. (2025). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024. *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 109–120.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- Sonia, P., Ramadhani, A. C., Gurning, F. P., & Putra, S. (2022). Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas: kajian literature. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(5), 260–267. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i5.298>
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 163. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>
- Sumantri, A., Fajrini, F., Andriyani, A., Lusida, N., & Dzikriyati, N. (2024). Tingkat

- Kepuasan Pasien Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan Pada Rumah Sakit Islam Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Mutu Syariah. *Sulolipu: Media Komunikasi Sivitas Akademika Dan Masyarakat*, 24(1), 133–142. <https://doi.org/10.32382/sulo.v24i1.504>
- Syahfitri, A. (2021). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sembiring Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmasy*, 4(1), 31–38. <https://doi.org/10.36656/jpkpsy.v4i1.756>
- Tinaningsih et al. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 15(2), 53–59. <https://doi.org/10.34035/jk.v15i2.1367>
- Wardhono, A., & Lestari, Y. (2022). Tingkat Pemahaman Pengajar Perguruan Tinggi Terhadap Keberadaan Pusat Komisi Etik Penelitian dan Fungsi Etik Penelitian. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 2(1), 1–7.
- Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2020). Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya. *NurseLine Journal*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i2.11515>