



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS GOMBONG I MENGGUNAKAN KUESIONER
PERMENKES NO. 74 TAHUN 2016**

***THE EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT GOMBONG I PRIMARY HEALTH CENTER USING
QUESTIONNAIRE REGULATION OF HEALTH MINISTER NO.74 OF 2016***

Syaufiq Naufal Septiansyah Putra¹, Eka Wuri Handayani^{1*}, Endang Yuniarti¹

ARTICLE INFO

Submitted: 09-10-2022

Revised: 20-06-2023

Accepted: 30-06-2023

¹Program Studi Farmasi, Universitas Muhammadiyah Gombong, Kebumen)

* Corresponding author (Eka Wuri Handayani)

Email: ekawurihanda@unimugo.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur bagi setiap pelayanan kesehatan serta selalu berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat diukur mutu pelayanannya adalah pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gombong I. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif yang berarti menggambarkan kasus dalam studi penelitian berdasarkan melihat secara fakta dan sistematis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Gombong I Kabupaten Kebumen menggunakan kuesioner dengan teknik sampel Simple random sampling dengan jumlah responden 100 orang, yaitu pengambilan sampel secara random dan berdasarkan kriteria inklusi maupun eksklusi. Secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I hasilnya "Sangat Puas" dengan persentase 85 %. Berdasarkan poin poin yang ada di Permenkes no.74 tahun 2016 hasilnya sangat puas pada poin kecepatan pelayanan obat sebesar 83 %, kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat, dan keramahan apoteker sebesar 81 %, poin kelengkapan obat dan alat kesehatan dan kenyamanan ruang tunggu hasilnya puas sebesar 75 %, untuk poin selanjutnya ketanggapan apoteker dan kebersihan ruang tunggu hasilnya puas sebesar 71 % dan 69 %, dan poin ketersediaan brosur, leaflet, poster sebagai informasi obat hasilnya tidak puas sebesar 53 %. Secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombong I hasilnya "Sangat Puas" dengan persentase 85 %. Bagi pihak puskesmas disarankan perlu adanya perbaikan dalam ketersediaan brosur, leaflet atau poster sebagai informasi obat/kesehatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Puskesmas, Permenkes No.74 Tahun 2016

ABSTRACT

Patient satisfaction is used as a benchmark for every background, methods, aims, conclusions always related to the quality and quality of health services. Health services that can be measured by the quality of their services are pharmaceutical services. This study aims to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Public Health Center. His study uses a descriptive research design that describes the case in the study based on a factual and systematic look at the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Public Health Center, Kebumen Regency with the Simple Random Sampling technique, namely random sampling and based on inclusion and exclusion criteria. Overall the description of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Health Center results in "Very Satisfied" with a percentage of 85%. Based on the points in Permenkes No.74 of 2016 the results are very satisfied with the speed of drug service points by 83%, the clarity of pharmacists in providing drug information, and pharmacist friendliness of 81%, points for completeness of drugs and medical devices and the comfort of the waiting room the results are satisfied by 75%, for the

next point the responsiveness of pharmacists and the cleanliness of the waiting room were satisfied by 71% and 69%, and the points for the availability of brochures, leaflets, posters as drug information were not satisfied by 53%. Overall the description of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gombong I Health Center results in "Very Satisfied" with a percentage of 85%. For the puskesmas, it is necessary to improve the availability of brochures, leaflets or posters for drug or health information.

Key words: Patient Satisfaction, Puskesmas, Permenkes No.74 Tahun 2016

1. PENDAHULUAN

Masalah pelayanan kesehatan seringkali menjadi tantangan bagi unit kesehatan di berbagai wilayah terutama puskesmas, salah satu masalahnya yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. (Nurhayati , 2019). Kepuasan pasien sangat berpengaruh pada pelayanan kefarmasian, karena kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur bagi pelayanan kefarmasian di puskesmas, dapat dilihat dari banyak atau tidaknya pasien yang complain. Ada beberapa macam cara untuk mengukur kepuasan pasien seperti dimensi kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dan ketidakpuasan pasien. Dengan adanya penelitian tentang tingkat kepuasan pasien maka dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Pohan. 2007 dalam Nafs : 2017).

Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat dilihat pada kesempurnaan pelayanan dalam mencapai kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata masyarakat, serta penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Gemy, 2020).

Penelitian tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebelumnya sudah dilakukan (Pamungkas, 2021) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kebumen III hasilnya yaitu sangat puas, secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kebumen III sudah memenuhi syarat dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tempat yang berbeda akan mendapatkan hasil yang berbeda. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di Kebumen yaitu Puskesmas Gombong I.

2. METODE

Desain Penelitian dan Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana pengambilan data dengan mengumpulkan data, dan menganalisis data di puskesmas gombong I. Data kepuasan pasien dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan spss tahun 2016 dan Microsoft exel. Sampel diambil menggunakan teknik

simple random sampling. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel yang diambil 100 sampel dengan skala likert yaitu sangat puas 81-100%, puas 61-80%, tidak puas 31-60%, sangat tidak puas 10-30%. Kriteria inklusi dalam penelitian yaitu pasien di puskesmas gombong I, pasien dengan umur di atas 17 tahun, serta bisa membaca dan menulis dengan baik. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang berkunjung kurang dari 2 kali, dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Instrumen dari penelitian ini adalah lembar kuisioner yang berisi tentang Permenkes No.74 Tahun 2016.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diambil dengan melihat data tingkat kepuasan yang sudah dilakukan di Puskesmas Gombong I, selanjutnya melakukan pengisian kuesioner kepada pasien dengan kriteria inklusi yang ada, selanjutnya menganalisis menggunakan excel 2019, dan dilakukan analisis deskriptif menggunakan SPSS versi 16 dan selanjutnya berdasarkan hasil tingkat kepuasan perorangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gombang I selama periode bulan Juli-September 2022. Adapun hasil yang diperoleh merupakan gambaran karakteristik pasien meliputi: umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan Pendidikan.

Hasil Uji Analisis Deskriptif

Data demografi atau karakteristik pasien di Puskesmas Gombang I Kabupaten Kebumen meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan Pendidikan dapat dilihat pada [Tabel 1](#).

Tabel 1 Data Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	Variabel	Jumlah	Persen (%)
Usia	17-27 Tahun	27	27 %
	28-37 Tahun	19	19 %
	38-47 Tahun	34	34 %
	48-57 Tahun	12	12 %
	57 Tahun Keatas	8	8 %
Total :		100	100 %
Jenis Kelamin	Laki – laki	32	32 %
	Perempuan	68	68 %
Total :		100	100 %
Pekerjaan	Swasta/Wiraswasta	38	38 %
	PNS	6	6 %
	Ibu Rumah Tangga	56	56 %
	Tidak Bekerja	-	-
Total :		100	100 %
Pendidikan	SD	4	4 %
	SMP	8	8 %
	SMA/SMK	77	77 %
	Diploma/Sarjana	11	11 %
Total		100	100 %

Berdasarkan hasil diatas diperoleh data karakteristik responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu 68 responden (68%). selanjutnya responden dengan umur antara 38 – 47 Tahun lebih dominan yaitu sebesar 34 responden (34%), pada saat seseorang memasuki usia dewasa cara berfikirnya dapat berpengaruh terhadap kesehatannya karena terjadinya penurunan struktur dan fungsi organ, sehingga bertambahnya usia menjadikan masyarakat lebih banyak perhatian terhadap diri sendiri untuk dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia yang masih muda (Widayasari, 2019). kemudian untuk responden dengan status pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) lebih dominan yaitu sebesar 56 responden (56%). Kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga karena pada jam tersebut ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu senggang dibandingkan dengan pekerjaan lainnya, orang yang bekerja seringkali megabaikan gejala-gejala penyakit. Latar belakang pendidikan dari respoden yang digunakan mayoritas sebanyak 77 (77%) lulusan SMA/SMK.

Hasil Tingkat Kepuasan Menggunakan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016

Ketanggapan yaitu kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan melayani sesuai prosedur untuk memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis (Akbar & Parvez, 2014). Berdasarkan hasil penelitian pada [Tabel 2](#) dan [3](#) hasil skor kepuasan dimensi ketanggapan sebesar 286 dengan nilai skoring likert sebesar 71,5% yang bermakna puas. Berbeda dengan yang ditemukan oleh (Kuntoro, 2017) di sebuah puskesmas di Bantul Yogyakarta bahwa dalam pelayanan di rawat jalan ada 63% yang menyatakan puas dan 25% sangat puas. Sementara penelitian oleh (Handayani, 2016) bahwa ketanggapan dari pelayanan kesehatannya didapat 72,88%. Hasil penelitian pada salah satu puskesmas di Bandung setelah implementasi jaminan kesehatan nasional/JKN dimensi ketanggapan didapatkan pada kategori baik yaitu 82,8% (Gustiarini, 2016). Ketanggapan berkaitan dengan kecepatan sekaligus ketepatan dalam melakukan pelayanan yang melibatkan partisipasi aktif pegawai baik dari segi kualitas fisik maupun komunikasi yang didukung dengan pengetahuan memadai sesuai prosedur. Hal ini akan mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan dimana harapan ini akan dipengaruhi oleh kondisi sosial budaya pasien dengan salah satunya adalah perkembangan teknologi informasi.

Dimensi kehandalan dapat dinilai dari keramahan apoteker dimana skor tingkat kepuasan yang didapatkan dari penelitian ini sebesar 335 (Tabel 2) dengan hasil skoring likert sebesar 83,7% (Tabel 3) yang bermakna sangat puas. Skor ini merupakan skor tingkat kepuasan paling besar diantara yang lainnya. Hubungan yang baik antar manusia akan membentuk persepsi yang baik dan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Kehandalan diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan artinya dengan kehandalan yang tinggi tenaga farmasi memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Akbar & Parvez, 2014).

Tabel 2 Hasil Tingkat Kepuasan

No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan yang dirasakan				Total Skor
		STP	TP	P	SP	
1.	Ketanggapan apoteker terhadap pasien	8	22	46	24	286
2.	Keramahan apoteker	5	15	20	60	335
3.	Kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat	9	19	8	64	327
4.	Kecepatan pelayanan obat	8	18	16	58	324
5.	Kelengkapan obat dan alat kesehatan	9	25	23	43	300
6.	Kenyamanan ruang tunggu	7	20	39	34	300
7.	Kebersihan ruang tunggu	18	19	29	34	279
8.	Ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	22	51	18	9	214

Keterangan : STP (sangat tidak puas)= skor 1; TP (tidak puas) = skor 2; P (puas) = skor 3; SP (sangat puas) = skor 4

Hasil Akumulasi Responden Berdasarkan Kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016

Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 2 dan 3 menunjukkan bahwa kejelasan apoteker, kecepatan obat memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kategori sangat puas menurut skala likert yaitu sebesar 81,7%, dan 81%. Sedangkan untuk kelengkapan obat dan alat kesehatan serta kenyamanan ruang tunggu memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 75%, untuk kebersihan ruang tunggu sebesar 69,7% termasuk dalam kategori puas, sedangkan yang paling rendah yaitu ketersediaan brosur, leaflet, dan brosur sebagai informasi obat/kesehatan sebesar 53,5% masuk dalam kategori Tidak Puas.

Survey kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombang I juga pernah dilakukan oleh pihak Puskesmas pada triwulan pertama tahun 2021. Kuisisioner survey kepuasan masyarakat yang digunakan memiliki sembilan parameter penilaian yaitu 1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 2. kemudahan prosedur pelayanan, 3. kecepatan waktu pelayanan, 4. kewajaran biaya pelayanan, 5. kesesuaian produk pelayanan, 6. kompetensi petugas pelayanan, 7. kesopanan dan keramahan, 8. kualitas sarana dan prasarana dan 9. penanganan pengaduan. Jumlah responden yang digunakan yaitu 8 responden dengan hasil secara urut berdasarkan 9 kriteria yaitu 81.25, 84.38, 75, 90.63, 75, 78.13, 78.13, 75 dan 100 (Tabel_4). Jika dibaca menggunakan nilai skala likert maka didapatkan secara umum responden merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan 9 parameter tersebut. Hasil survey pada triwulan kedua pada tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 11 responden juga didapatkan hasil yang sama seperti pada triwulan pertama yaitu kategori kepuasan terhadap 9 parameter adalah puas dan sangat puas.

Tabel 3 Hasil Akumulasi Responden

No.	Jenis Pelayanan	N	Skor	Rata-rata	Skoring (Likert)	Kategori
1.	Ketanggapan apoteker terhadap pasien	100	286	2,86	71,5 %	Puas
2.	Keramahan Apoteker	100	335	3,35	83,7 %	Sangat Puas
3.	Kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat	100	327	3,27	81,7 %	Sangat Puas
4.	Kecepatan pelayanan obat	100	324	3,24	81 %	Sangat Puas
5.	Kelengkapan obat dan alat kesehatan	100	300	3,0	75 %	Puas
6.	Kenyamanan ruang tunggu	100	300	3,0	75 %	Puas
7.	Kebersihan ruang tunggu	100	279	2,79	69,7 %	Puas
8.	Ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	100	214	2,14	53,5 %	Tidak Puas

Keterangan: N= Jumlah Responden, Skoring = $\frac{Skor}{N \times 4} \times 100\%$

Penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombang I pada tahun 2021 menggunakan kuesioner Permenkes No.74 Tahun 2016 terdapat beberapa parameter yang berbeda antara kuesioner yang digunakan peneliti pada penelitian ini dengan kuesioner yang digunakan oleh Puskesmas. Parameter ketersediaan brosur, leaflet, dan poster sebagai informasi kesehatan/obat tidak ada dalam kuesioner yang digunakan oleh Puskesmas Gombang I sehingga hasil yang didapatkan juga berbeda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puskesmas Gombang tidak didapatkan kategori tidak puas karena parameter ketersediaan brosur, leaflet, dan poster sebagai informasi kesehatan / obat tidak ada pada kuisisioner yang digunakan. Sedangkan hasil penelitian peneliti didapatkan informasi tidak puas pada point ketersediaan brosur, leaflet, atau poster sebagai informasi obat/kesehatan. Hal tersebut penyebab tingkat kepuasan responden pada poin ketersediaan rendah. Sesuai fakta dilapangan dimana informasi obat/kesehatan hanya tersedia dalam bentuk poster yang menyebabkan responden tidak dapat membacanya.

Tabel 4 Hasil Survey Kepuasan oleh Puskesmas

No.	Jenis Pelayanan	Triwulan I	N	Triwulan II	N
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	81.25	8	79.55	11
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	84.38	8	81.82	11
3.	Kecepatan waktu pelayanan	75	8	75	11
4.	Kewajaran biaya pelayanan	90.63	8	90.91	11
5.	Kesesuaian produk pelayanan	75	8	75	11
6.	Kompetensi petugas pelayanan	78.13	8	77.27	11
7.	Kesopanan dan keramahan	78.13	8	77.27	11
8.	Kualitas sarana dan prasarana dan	75	8	75	11
9.	Penanganan pengaduan	100	8	97.73	11

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombang I hasilnya “**Sangat Puas**” dengan **persentase 85 %**.. Diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bidang informasi obat/kesehatan dalam bentuk brosur, leaflet, dan poster.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada kepala Puskesmas Gombang I beserta staf jajarannya, serta kepada kepala Instalasi Farmasi Puskesmas Gombang I yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan akses kepada peneliti dalam pengambilan data pada proses penelitian.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M. & Parvez, N. (2014). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*; 8; 331–354
- Kuntoro, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*; 2; 140–147
- Handayani, S. (2016). The Level of Patient Satisfaction with Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian*; 14; 42.
- Gustiari. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Bandung Setelah Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional. *SCIENTICA*; 3; 46–68
- Amalia Devina, et al. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember (Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember). *Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*, 6(2), 278–284.
- Andi, P., & Nurpati. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6.
- Anggraeni, R. (2018). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1), 46–51. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v4i1.283>
- Asriani, Ira Widyasari, N. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 Kabupaten Gowa. *Aya*, 8(5), 55.
- Biyanda Eni nur khayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Bupu, M. S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). *Pskesmas Pahandut Kota Palangkayara Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya*. 2016–2019.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Effendy, N. (1998). *Dasar - dasar keperawatan kesehatan masyarakat Edisi 2* (pp. 161–162). EGC.
- Fajar, D. R., Sari, I. W., & Syam, A. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto*. 151(2), 10–17.
- Herman, S. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*, 22–35.
- Lestari, E. D., & Sulandjari, W. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia*, 1–10. <http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/412/1/ARTIKEL.pdf>
- Masturoh Imas, Nauri Anggita T. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nastity, G. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Nurhayati, E., Argadiredja, D. S., & Respati, T. (2019). Buku ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat. In *STIFA Pelita Mas Press*.
- Pamungkas, A. P. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kebumen III Kabupaten Kebumen. *Indonesian Journal of Health*, 31–39. <https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.36>
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan*

Kefarmasian di Puskesmas. May, 31–48.

- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Putri, W. C. W. S., Yuliyatni, P. C. D., Aryani, P., Sari, K. A. K., & Sawitri, A. A. S. (20118). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Modul Pembekalan Manajemen dan Program Puskesmas*, 14. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/98c985665344f25743d1aff400d7a350.pdf
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rosita. (2018). *Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya, 1–5*. 1–5. S., P. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Sari Prabandari 1, A. P. (2019). *Analisis Kepuasan Pelayanan berdasarkan Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016)*. 41(5).
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien* (pp. 56–58). PT. Nasya Expanding Management.
- Sitompul, J. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center di Rs . Depati Hamzah Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pelayanan Askes Center di Rs . Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012. *Masyarakat, Fakultas Kesehatan Studi, Program Kesehatan, Sarjana Manajemen, Peminatan Kesehatan, Asuransi Indonesia, Universitas*.
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>