Jurnal FARMASINDO Politeknik Indonusa Surakarta P-ISSN : 2548-6667, E-ISSN : 2775-9032
Vol. 8 Nomor 2, Desember 2024

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR

Riyan setiyanto[1)*], Yunita Dian Permata Sari[2)], Arjuna Wahyu Utama Putra[3)]
[1,2,3]Politeknik Indonusa Surakarta
[12,,3]Jl. Palem No.8, Cemani, Grogol, Sukoharjo,
[1*]riyansetiyanto@poltekindonusa.ac.id, [2]yunita.dian@poltekindonusa.ac.id, [3]arjunaw272@gmail.com

Abstract

Puskesmas is a functional organizational and professional service unit that is directly responsible to the head of the district/city regional health service. Health services have an important role in improving the health and welfare of global society. Health service providers who provide effective services are expected to be able to meet patient expectations and needs well. This study aims to assess the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Karanganyar Community Health Center by considering aspects such as direct evidence, responsiveness, reliability, empathy and guarantee. This type of research is descriptive research. The research sample was 96 patients. The sampling technique is purposive sampling technique. Data collection uses a questionnaire. The data was analyzed using Microsoft Excel then the data was presented in a table for each satisfaction dimension. Based on the results of research on the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Karanganyar Community Health Center, it was found that the level of tangible satisfaction was 82.24%, responsiveness 84.24%, reliability 84.83%, empathy 86.52%, assurance 86.03%. The average of all dimensions is 84.77%.

Keywords: health center, health services, satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara global. Menurut Juwita *et al*. (2029) setiap individu berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau (Juwita *et al*., 2019). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diatur adalah melalui puskesmas, puskesmas merupakan fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat dan perorangan, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di wilayahnya (Kemenkes RI, 2020a).

Standar Pelayanan Kefarmasian menjadi panduan bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk dengan tujuan meningkatkan mutu layanan kefarmasian, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional untuk menjaga keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2020b).

Puskesmas Karanganyar, yang terletak di Jl. Ronggowarsito RT 03 RW 03 Bejen, Kecamatan Weru, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57716, didirikan pada tahun 1978 dengan fokus pada layanan rawat jalan. Tujuan utama Puskesmas ini adalah memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berperan dalam pengembangan bidang kesehatan, dengan harapan dapat menjadi pusat pengembangan kesehatan di Kabupaten Karanganyar.

Pemberi layanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara efektif diharapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan baik. Kepuasan dalam pelayanan kefarmasian mencerminkan tingkat kesempurnaan dalam layanan farmasi, yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan utama bagi konsumen dan sesuai dengan ekspektasi pasien. Faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap kelangsungan dan efektivitas pelayanan kesehatan dalam memastikan kepuasan setiap pasien.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas karanganyar Berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karanganyar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu

pelayanan kesehatan di Puskesmas Karanganyar.

Kepuasan merujuk pada kebahagiaan atau kepuasan yang dirasakan seseorang ketika aktivitas atau layanan produk yang diterima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien atau konsumen menjadi fokus utama dalam strategi pemasaran yang berorientasi pada mereka. Evaluasi kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman pribadi masing-masing pasien saat berinteraksi dengan layanan tersebut (Maimunah *et al*., 2022)

Dimensi komponen kepuasan mutu pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, yaitu: *Tangibles*, mengacu pada kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal melalui bukti fisik yang jelas. *Reliability*, mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, secara akurat dan dapat diandalkan. Ini termasuk pelayanan tepat waktu, tanpa kesalahan, sikap yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi. *Responsiveness*, mencerminkan kemampuan perusahaan untuk merespons dengan cepat dan tepat dalam memberikan bantuan serta informasi yang jelas kepada pelanggan. *Assurance*, meliputi aspek pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. *Empathy*, tercermin dalam perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada pelanggan dengan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara individual (Permenkes RI No. 74 Tahun 2016).

Pelayanan farmasi klinik termasuk dalam integral dari pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab terhadap pasien dalam hal obat dan BMHP, dengan tujuan sebagai keselamatan pasien. Kualitas pelayanan ini dianggap sebagai salah satu faktor kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dan menentukan kesuksesan serta reputasi perusahaan (Riyadin, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien. Baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Kualitas pelayanan memiliki peran krusial dalam mencapai kepuasan konsumen yang optimal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan penerapan teknik dan prosedur yang tepat sehingga fasilitas di apotek dapat beroperasi dengan efektif. Kepuasan konsumen dapat dicapai melalui interaksi yang positif antara penyedia layanan dan konsumen. Seiring dengan meningkatnya standar hidup masyarakat, permintaan terhadap barang dan jasa juga semakin meningkat (Asbar & Saptari, 2017).

Penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang", 100 sampel yang digunakan peneliti terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. Hasil dinyatakan kategori Mutu Pelayanan B, dengan 100 responden dan 78 % merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan 5 macam dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*). (Permenkes RI No. 74, 2016)

Penelitian lain tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien. Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan". Tujuan penelitian ini adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi puskesmas nawangan pacitan berdasarkan 5 macam dimensi yaitu 1) *responsiveness* 83,13%, 2) *emphaty* 88,72%, 3) *realibility* 76,22%, 4) *assurance* 77,47%, 5) *tangible* 76,81%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi yang mendominasi adalah kategori puas.(Setiawan *et al.*, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan spesifik. Teknik ini dipilih karena sesuai untuk penelitian kuantitatif atau penelitian yang tidak bermaksud melakukan generalisasi (Sinaga & Leswana, 2022).

Penelitian ini fokus pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi di Puskesmas Karanganyar. Populasi yang diteliti mencakup semua pasien yang datang selama periode pengamatan, dengan rata-rata 100 pasien per hari atau total akumulasi sebesar 2.500 pasien dalam satu bulan. Metode pengambilan sampel

menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan karakteristik yang telah ditetapkan atau diinginkan oleh peneliti (Sinaga & Leswana, 2022). Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel, dengan jumlah responden sebanyak 96 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini dapat kita lihat dari Karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur

Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25	12	12,5
26 – 35	30	31,25
36 – 45	26	27,08
46 – 55	28	29,16
Total	**96**	**100**

Menurut data pada Tabel 1, sekitar 31,25% dari responden utamanya terdiri dari pasien berusia 26 hingga 35 tahun. Fenomena ini disebabkan oleh pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kesehatan di kalangan mereka yang berusia produktif, karena kesehatan yang baik mendukung produktivitas dalam bekerja (Rochma *et al*., 2023). Hasil dari penelitian berdasarkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	4,16
SMP	36	37,5
SMA	40	41
D3	4	4,16
S1	10	10,41
S2	2	2,08
Total	**96**	**100**

Berdasarkan data pada Tabel 2 ditemukan bahwa sebanyak 41% dari responden yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), mungkin disebabkan oleh fakta bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi sering kali berhubungan dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Di sisi lain, tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin cenderung menyebabkan penilaian kepuasan yang lebih cepat, karena memiliki pengetahuan yang lebih terbatas tentang layanan keperawatan di rumah sakit (Setiawan *et al.*, 2023).

Hasil penelitian berdasarkan Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	19	19
Perempuan	77	77

Pada Tabel 3, terlihat bahwa jumlah responden perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki, dengan persentase 77% untuk perempuan dan 19% untuk laki-laki dari total 96 responden di Puskesmas Karanganyar. Ini mungkin disebabkan oleh kecenderungan perempuan untuk mencari pelayanan kesehatan ketika merasa sakit. Karena alasan ini, jumlah perempuan yang mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan cenderung lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki (Wahyuni & Syamsudin, 2021)

Dimensi *tangible* mengacu pada daya Tarik ruang, pada fasilitas fisik berupa peralatan/ perlengkapan yang lengkap dan material yang digunakan, dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria
1	Tersedianya nomor antrian dan pengeras	81,87	Sangat puas
2	Disediakan ruang tunggu yang nyaman	83,33	Sangat puas
3	Disediakan tempat duduk yang	82,08	Sangat puas

4	Disediakan ruang tunggu yang	84,58	Sangat puas
5	Terdapat informasi obat dalam bentuk brosur	79,37	Sangat puas
	Rata-rata	82,24	Sangat puas

BerdasarkanTabel 4, dimensi *tangible* (bukti langsung) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tertinggi terjadi pada pertanyaan keempat, di mana 84,58% dari responden menyatakan kepuasan mereka terhadap kebersihan ruang tunggu. Disusul oleh pertanyaan kedua mengenai kenyamanan ruang tunggu, dengan 83,33% responden merasa puas, dan pada pertanyaan ketiga tentang ketersediaan tempat duduk yang memadai, dengan persentase kepuasan mencapai 82,08%. Namun, tingkat kepuasan yang lebih rendah terlihat pada pertanyaan kelima, di mana 79,37% responden puas dengan informasi obat yang diberikan melalui brosur. Secara keseluruhan, kepuasan responden terhadap fasilitas dan peralatan yang tersedia di Puskesmas Karanganyar dalam dimensi *tangible* (bukti langsung) mencapai rata-rata 82,24%. Kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan tempat duduk yang memadai di Puskesmas Karanganyar menjadi faktor utama yang memberikan kontribusi besar terhadap daya tarik dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, termasuk dengan fasilitas gedung, peralatan, teknologi yang digunakan, serta media komunikasi yang tersedia *(Sukma et al*., 2020).

Kepuasan Dimensi *Responsive* (Daya tanggap)

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Dimensi *Responsiv*e (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria
1	Petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan	82,08	Sangat puas
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan apabila pasien belum mengerti secara tertulis	82,5	Sangat puas
3	Petugas farmasi melayani pasien dengan cepat	85,2	Sangat puas
4	Petugas farmasi segera mengerjakan resep setelah resep diberikan	84,58	Sangat puas
5	Pelayanan resep tidak lebih dari 15 menit	86,87	Sangat puas
	Rata-rata	84,24	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 5, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mencerminkan kemampuan apoteker untuk mendengarkan masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas mengenai obat yang diresepkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi, yaitu 86,87%, mencerminkan kepuasan responden terhadap pelayanan resep yang diselesaikan dalam waktu yang sesuai dengan standar pelayanan resep di Puskesmas Karanganyar. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pada dimensi daya tanggap mencapai 84,24%, yang masuk dalam kategori sangat puas dengan rentang 81-100%. Ini mengindikasikan bahwa pasien di Puskesmas Karanganyar merasa sangat puas dengan responsivitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian (Yuliana & Marchamah, 2024).

Kepuasan Dimensi *Realibility* (Keandalan)

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Dimensi Realibility (Keandalan)

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria

1	Petugas farmasi menjelaskan dosis obat yang diberikan	85,2	Sangat puas
2	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan	82,29	Sangat puas
3	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang diberikan	86,45	Sangat puas
4	Petugas farmasi menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti	85,41	Sangat puas
	Rata-rata	84,83	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 6, tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reliability)* dapat dilihat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan mencapai 84,83%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Pada tabel tersebut, kepuasan tertinggi terlihat pada pertanyaan ketiga, di mana responden merasa puas dengan penjelasan petugas farmasi mengenai cara pemakaian obat yang diberikan. Menurut (Yuliana&Marchamah, 2024). Kehandalan dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Hubungan antara kehandalan (*reliability*) dan kepuasan pasien adalah positif; artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan di puskesmas, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan rendah, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung lebih rendah.

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Pertanyaan	**Persentase (%)**	Kriteria
1	Petugas farmasi menggunakan pakaian yang baik dan sopan	86,45	Sangat puas
2	Petugas farmasi bertutur kata yang lembut Ketika memberikan informasi	86,25	Sangat puas
3	Petugas farmasi tidak membeda – bedakan pasien	86,87	Sangat puas
	Rata-rata	86,52	Sangat Puas

Empati dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menangani pasien, yang memberikan harapan positif kepada pasien. Selain itu, petugas menunjukkan rasa hormat, bersahabat, dan memahami dengan baik kondisi yang dialami oleh pasien. Hal ini merupakan harapan utama dari para pasien terhadap pelayanan kesehatan *(Manurung et al*., 2021).

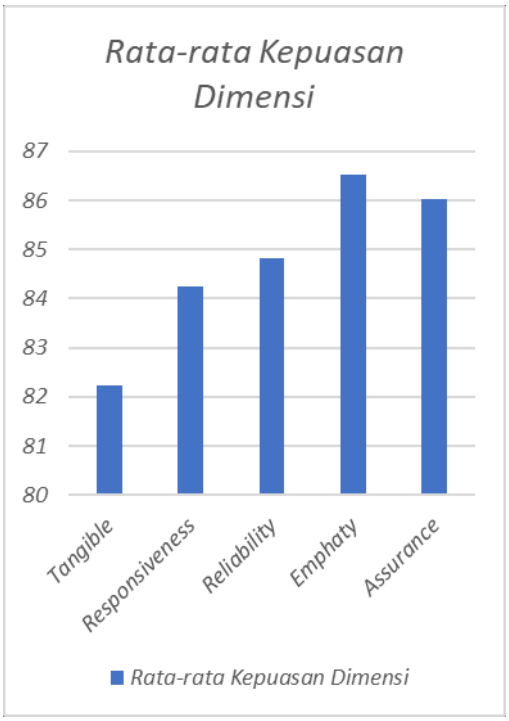
Hasil penelitian tingkat kepuasan pada dimensi empati disajikan pada Tabel 7.dimana diperoleh persentase rata-rata sebesar 86,52%. Persentase tertinggi ditujukan pada indikator petugas farmasi kepada pasien. Kemampuan untuk berempati dengan pasien memungkinkan petugas untuk fokus pada kebutuhan pasien dengan mengabaikan masalah pribadi mereka sendiri. Ini menciptakan ikatan emosional dengan pasien dengan cara memahami dan merasakan apa yang dirasakan dan memahami pengalaman yang dialami oleh pasien tersebut (Wahyuni & Syamsudin, 2021).

Kepuasan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Dimensi *Assuranced* (jaminan)

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria
1	Petugas farmasi menanyakan identitas pasien sebelum memberikan obat	85,62	Sangat puas
2	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh pasien	85,2	Sangat puas
3	Petugas farmasi menuliskan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas	86,04	Sangat puas
4	Petugas farmasi memberikan obat yang masih tersegel	87,29	Sangat puas
	Rata-rata	86,03	Sangat Puas

Penyediaan jaminan asurance melibatkan pengetahuan dan kesopanan, serta membangun kepercayaan. Pada Tabel 4., menunjukkan tingkat kepuasan pasien dimensi jaminan yakni persentase tertinggi sebesar 87,29% ditujukan pada indikator petugas farmasi memberikan obat yang masih tersegel. Secara keseluruhan didapatkan rata – rata pada dimensi jaminan 86,03 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Menurut (Manurung *et al.*, 2021) Pelayanan *assurance* (jaminan) terkait dengan pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dibangun oleh petugas. Memenuhi standar pelayanan ini memberikan keyakinan kepada pengguna layanan untuk merasa aman dari risiko. Pasien di Puskesmas Karanganyar dapat diasumsikan merasa sangat puas dengan pelayanan terkait obat, dimana petugas selalu memeriksa fisik obat sebelum diserahkan kepada pasien



Gambar 1. Diagram Rata-rata Kepuasan Semua Dimensi

Rata-rata kepuasan dari semua dimensi disajikan pada Gambar 1 menunjukan bahwa kepuasan tertinggi diperoleh presentase sebesar 86,52% pada dimensi *Emphaty* (Empati). Namun pada Puskesmas Karanganyar memiliki tenaga kesehatan yang handal dalam melayani pasien sehingga memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Pada dimensi *Tangible* (bukti langsung) memperoleh rata-rata kepuasan terendah dengan perolehan 82,24%, dikarenakan pada jumlah tempat duduk di Puskesmas Karanganyar belum tercukupi. Menurut (Kemenkes RI, 2020a) tentang standar pelayanan kefarmasian menegaskan bahwa untuk mendukung pelayanan

kefarmasian di puskesmas, diperlukan fasilitas dan infrastruktur yang nyaman dan memadai.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karanganyar, ditemukan beberapa kesimpulan. Kepuasan pasien dievaluasi pada lima dimensi mutu pelayanan, dengan dimensi Empati *(Emphaty)* menempati posisi tertinggi dengan persentase 86,52%, yang termasuk dalamnkategori sangat puas. Dimensi Bukti Langsung *(Tangible)* memiliki tingkat kepuasan terendah sebesar 82,24%. Pada dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)*, tingkat kepuasan adalah 84,24%, yang juga termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Kehandalan *(Reliability)* menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 84,83%, dan dimensi Jaminan *(Assurance)* mencatat persentase kepuasan sebesar 86,03%, keduanya berada dalam kategori sangat puas.

b. Saran

Saran untuk pengembangan atau lanjutan penelitian berikutnya perlu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Karanganyar

DAFTAR PUSTAKA

Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, *6*(2), 39–47.

Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, *11*(1), 33.

Kemenkes RI. (2020a). (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. *PMK*, *8*(75), 147–154.

Kemenkes RI. (2020b). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, *3*, 1–80.

Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Jurnal Islamic Pharm*, *7*(1), 17–23.

Manurung, J., Novela, V., Ulfiana, Q., Simamora, J. ., Argaheni, N. ., Sianturi, E., Saeni, R. ., & Lakhmudien. (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan* (Issue October).

Permenkes RI No. 74 Tahun 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta : Departemen Kesehatan RI. *Dapartemen Kesehatan RI*.

Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, *2*(1), 41–50.

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.

Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, *7*(2), 79–85.

Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*, *5*(1), 94–100.

Sukma, N., Richa, Y., Dyahariesti, N., & Rahmawati, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of*

Pharmacy and Natural Product, *3*(2), 59–65.

Wahyuni, in K., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan. *Ilmu Kesehatan*, *5*(1), 26–32.

Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, *2*(1), 235–246.