STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi D-III Farmasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

Oleh:

KURNIA DELLA

22484011169

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAMARINDA

SAMARINDA

2025

STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

KURNIA DELLA

22484011169

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAMARINDA

SAMARINDA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KURNIA DELLA

22484011169

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 29 Juli 2025

Mengetahui:

Pembimbing	**Ketua STIKES Samarinda**
apt. Muhammad Marwan Ramadhan, M. Farm	apt. Supomo, M.Si
NIDN. 1120088901	NIDN. 1103107701

Tim Penguji:

Ketua: Dr. Apt Eka Siswanto S., M.Sc .....

Anggota:

1. apt. Heri Wijaya, M.Si., Ph.D. .....
2. apt. Muhammad Marwan Ramadhan, M.Farm .....

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini kepada:

"Allah SWT dan para malaikat-Nya, baik yang tampak maupun yang tidak tampak, yang selalu hadir membimbing serta membantuku dalam menyelesaikan tugas akhir ini"

Kedua orang tua tercinta dan kedua kakakku tersayang

"Terlepas dari banyaknya hambatan untuk menuju masa depan, semoga pundak kecil mu selalu di kuatkan oleh Tuhan"

"Tinta Putih"

"Dan barangsiapa berusaha, maka sesungguhnya usahanya itu untuk dirinya sendiri."

(Q.S Al-Ankabut: 6)

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

kepada diri sendiri

Terimakasih telah bertahan dan berproses sampai di tahap ini, mampu memberikan semangat kepada diri ini di saat tidak ada yang tau betapa sulit nya bertahan dan menyelesaikan tahap ini, semoga saya dapat memberikan hal baik kepada diri sendiri dan orang-orang tersayang di sekeliling.

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kurnia Della

NIM : 22484011169

Tempat, tanggal lahir : Samarinda, 15 Agustus 2001

Alamat : Jalan DI Panjaitan Gang 2, Temindung Permai

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan judul "STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS" adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dan sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan termasuk pencabutan gelar Ahli Madya Farmasi yang nanti saya dapatkan.

Samarinda, 29 Juli 2025

Kurnia Della

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul "**STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS**" sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma Tiga Farmasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda.

Dalam penulisan karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terimaksih kepada:

1. Bapak apt. Supomo, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesahatan Samarinda.
2. Bapak apt. Muhammad Marwan Ramadhan, M.Farm. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak Dr. Apt. Eka Siswanto S., M.Sc dan Bapak apt. Heri Wijaya, M.Si., Ph.D. .selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Kedua orang tua tercinta saya Bapak Khairuddin dan Ibu Artinawati sebagai *Support System* utama saya. Dan yang selalu mendoakan kelancaran penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Serta selalu memberikan dukungan kepada saya baik dari segi materi maupun non materi.

5. Teman saya, Kamalia, Lisa oliviana Sari, Juvita Indriani, Jeutynia Tangnga dan pasangan saya yang selalu memberikan motivasi, semangat, doa dan ketulusannya kepada saya untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Teman-teman angkatan 22 "MAGASIDA" yang telah berjuang bersama-sama sejak awal berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda hingga hari kelulusan nanti.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

Saya menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak. Demikian Karya Tulis Ilmiah ini saya susun, semoga dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Samarinda, 29 Juli 2025

Kurnia Della

STUDI LITERATUR GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

ABSTRAK

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan, meningkatkan, mencegah, mengobati, dan memulihkan kesehatan masyarakat, yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, serta masyarakat, dalam memberikan pelayanan instalasi farmasi yang berkualitas dan memuaskan pasien, pihak puskesmas perlu memperhatikan berbagai aspek pelayanan yang ditawarkan untuk menciptakan sekaligus meningkatkan mutu layanan farmasi. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan perilaku yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan pengalaman nyata yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas, yaitu Puskesmas Bromo di Medan dan Puskesmas Pracimantoro di Wonogiri. Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* diterapkan untuk menilai lima dimensi utama pelayanan, meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan pasien di kedua puskesmas berada dalam kategori tinggi, dengan dimensi *responsivitas, assurance*, dan *empati* mendapatkan nilai tertinggi. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas ruang tunggu dan penjelasan tentang efek samping obat. Disarankan untuk melakukan pelatihan komunikasi secara berkala dan evaluasi kualitas layanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
PERNYATAAN KEASLIAN KTI v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kefarmasian 4
B. Tingkat Kepuasan Pasien 6
C. Puskesmas 10

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian 12
B. Objek Penelitian 12
C. Analisis Data 12

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN 13

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 32
B. Saran 32

DAFTAR PUSTAKA 33

Tabel **Halaman**

1. Ringkasan penelitian 13
2. Karakteristik Berdasarkan usia 15
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 16
4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan 17
5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 18
6. Range Tingkat Kepuasan 19
7. Hasil Data Evaluasi 20
8. Hasil Rata-rata 30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang fokus pada upaya promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar, baik untuk individu seperti rawat jalan dan rawat inap pada puskesmas tertentu, maupun masyarakat secara umum. Pada pelayanan masyarakat meliputi kegiatan seperti penyuluhan kesehatan, program kesehatan ibu dan anak, program kesehatan lanjut usia, serta kelompok masyarakat dengan penyakit tertentu (Ivana *et al.*, 2020).

Fungsi Puskesmas adalah sebagai bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertugas membangun kesehatan di wilayah kerjanya. Tujuan utamanya meningkatkan kesehatan masyarakat melalui empat pilar utama yaitu, mempromosikan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas mencakup pengelolaan kefarmasian dan pelayanan farmasi klinik yang harus dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk mencapai tujuan tersebut, Puskesmas memerlukan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan sesuai dengan Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Atikah *et al.,* 2023).

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien.

Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi (Marliyani *et al.*, 2023).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan . *SERVQUAL* merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan melalui parameter lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan *(reliability),* jaminan *(assurance)*, bukti fisik *(tangible),* empati *(empathy),* dan daya tanggap *(responsiveness)* (Hidayah *et al.*, 2023).

Salah satu hal yang memengaruhi kepuasan pasien adalah ketersediaan sarana dan prasarana di fasilitas pelayanan Kesehatan, pasien merasa tidak puas karena beberapa alasan, seperti petugas yang kurang ramah dalam sikap dan perilaku, pelayanan yang lambat atau memakan waktu lama, komunikasi yang kurang baik antara petugas dan pasien, serta kondisi lingkungan, terutama ruang tunggu, yang tidak nyaman. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan pasien dengan

membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima, sehingga dapat mengetahui seberapa besar perbedaan atau kesenjangan yang terjadi (Mahendro *et al.,* 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan tinjauan pustaka mengenai perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan denai dan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas?
2. Apa saja dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di kedua Puskesmas tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil perbandingan dari kedua jurnal tentang kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa**,** diharapkan peneliti dapat memberikan pelayanan yang lebih baik setelah terjun langsung dalam pelayanan kefarmasian.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai referensi dan ide penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kefarmasian

1. Definisi Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pasien, sesuai dengan tingkat kepuasan yang diharapkan, serta dilaksanakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Bone *et al.*, 2024). Pelayanan kefarmasian merupakan suatu upaya untuk menyembuhkan dan mencegah penyakit serta menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat ataupun kelompok, keluarga, dan perorangan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas juga merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Apriani *et al.,* 2022).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dengan melihat dimensi kualitas pelayanan. Proses ini melibatkan mendiagnosis, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat dan kesehatan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian, puskesmas harus mengadopsi pendekatan baru yang berfokus pada pasien dan menerapkan filosofi pelayanan kefarmasian (Fasirah, *et al,* 2024).

2. Aspek Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas memainkan peran penting dalam upaya kesehatan masyarakat dengan memberikan informasi obat yang jelas untuk mendukung penggunaan obat yang tepat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas di puskesmas harus mengikuti standar yang ada dan memuaskan pasien. Pelayanan instalasi farmasi memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka pihak puskesmas harus dapat memperhatikan berbagai pelayanan yang diberikan demi untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya. Pemberian informasi obat harus sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pasien dapat menerima informasi obat yang disampaikan secara jelas, agar pasien merasa puas (Faizah *et al.,* 2022).

Tenaga kefarmasian merupakan tenaga kesehatan yang bertugas melaksanakan pelayanan atau pekerjaan kefarmasian, termasuk apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Beberapa fungsi tenaga kefarmasian meliputi pengelolaan obat, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pelayanan obat berdasarkan resep, penyediaan informasi obat terkait resep, serta pengembangan obat jadi dan obat tradisional. Dalam menjalankan upaya kesehatan masyarakat di puskesmas, diperlukan dukungan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian di puskesmas mencakup dua jenis kegiatan, yaitu kegiatan manajerial yang melibatkan pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik. Untuk memastikan pelayanan kefarmasian berjalan

optimal, diperlukan dukungan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai (Rumengan *et al.*, 2019).

Kualitas pelayanan kefarmasian dapat dinilai melalui tujuh indikator utama, yaitu rata-rata waktu untuk menyiapkan obat, rata-rata waktu untuk menyerahkan obat, persentase obat yang diberikan sesuai resep, persentase jenis obat yang sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase kelengkapan etiket dan label, serta persentase pemahaman pasien terhadap obat yang diberikan (Anggraeni, 2018).

B. Tingkat Kepuasan Pasien

1. Definisi Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien mencerminkan seberapa baik layanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (Lawan *et al.,* 2022).

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mengalami kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang pelanggan setelah membandingkan antara kineja atau hasil yang dirasakan pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkannya (Nurvianthi *et al.*, 2024).

Kepuasan pasien menjadi elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima layanan Puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien, dan kepuasan pasien berhubungan positif yang kuat dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas (Guspianto *et al.,* 2023).

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan mencakup segala upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien melalui jasa yang disediakan. Pelayanan dianggap baik jika mampu memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsi mereka, baik dari segi kepuasan atau kekecewaan, termasuk durasi pelayanan (Nurlin *et al*, 2022).

2. Aspek Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator utama untuk menilai mutu pelayanan di sebuah Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat memengaruhi jumlah kunjungan ke Puskesmas tersebut. Pengalaman pasien terhadap pelayanan sebelumnya menjadi bahan evaluasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Kepuasan pasien juga memengaruhi harapan mereka terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien secara tepat, ramah, dan cepat (Laksana *et al,* 2021).

Faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian seperti kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan

kecepatan dalam pelayanan administrasi, tanggap menanggapi permintaan pasien, kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan (Indraswari dan Kalpika, 2023).

Penilaian pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien, serta dapat menjadi dasar untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan pemberian informasi dapat dilihat dari tercapainya mutu pelayanan dengan nilai dan harapan pasien dengan kemampuan memenuhi standar mutu pelayanan yang dipersyaratkan. Indikator visibilitas level Keberhasilan suatu pelayanan kesehatan merupakan penilaian terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan lain-lain. Hal ini mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan pasien (Safitri *et al*, 2022).

Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, apakah dianggap baik atau buruk. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melampaui ekspektasi. Tingkat kepuasan pasien memiliki kaitan erat dengan frekuensi kunjungan, sehingga dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai kemungkinan pasien akan kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut (Amalia, 2022).

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien, terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang berkontribusi terhadap kualitas layanan, yaitu:

a. *Reliability* (keandalan), merujuk pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan yang optimal sesuai dengan harapan

pasien. Hal ini mencakup kinerja yang tepat waktu, bebas dari kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya.

b. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah sikap tenaga kesehatan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, disertai penyampaian informasi yang jelas. Jika pasien harus menunggu terlalu lama tanpa kepastian, hal ini dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

c. *Assurance* (jaminan dan kepastian), mencakup perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Aspek ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap petugas.

d. *Empathy* (empati), kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian tulus secara individu kepada pasien, dengan memahami kebutuhan dan harapan mereka.

e. *Tangible* (bukti fisik), menggambarkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menunjukkan keberadaannya secara nyata kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi aspek seperti tampilan fisik (bangunan, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kualitas sarana dan prasarana (peralatan medis, sistem kelistrikan, dan sebagainya), serta penampilan tenaga Kesehatan (Effendi dan Junita, 2020).

C. Puskesmas

1. Definisi Puskesmas

Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan, memajukan, mencegah, mengkurasi, atau memulihkan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau warga negara. Puskesmas memiliki peran penting dalam melaksanakan kebijakan kesehatan yang berfokus pada Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang melibatkan kegiatan untuk menjaga, meningkatkan, serta mencegah masalah kesehatan di masyarakat, dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang berfokus pada pelayanan kesehatan untuk individu (Permenkes RI, 2019).

Puskesmas diharapkan mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas serta terjangkau oleh masyarakat. Penilaian terhadap mutu pelayanan yang baik tidak hanya terbatas pada kesembuhan fisik pasien, tetapi juga mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan. Hal ini meliputi komunikasi, penyampaian informasi, kesopanan, ketepatan waktu, responsivitas, serta tersedianya fasilitas dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien menjadi indikator penilaian terhadap baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan yang diterima (Rahayu *et al.,* 2023).

2. Aspek Puskesmas

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang memiliki misi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien berhubungan erat dengan kepuasan mereka, dan ini merupakan

proses yang menyeluruh, yang mencakup manajemen puskesmas secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen puskesmas perlu terus diperbarui dan disempurnakan, agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat bermutu, terjangkau, efektif, efisien, merata, dan berkelanjutan. Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Herawati dan Qomariyah, 2015).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi: (1) pengelolaan Sediaan Farmasi, Bahan Medis Habis Pakai, dan (2) pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, dan monitoring efek samping obat. sebagaimana yang tercantum dalam peraturan Menteri Kesehatan nomor 26 tahun 2020 (Permenkes RI, 2020). Puskesmas yang belum memiliki apoteker sebagai penanggung jawab dapat menyelenggarakan pelayanan kefarmasian secara terbatas yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian atau tenaga kesehatan lain yang ditugaskan oleh kepala dinas kesehatan kabupaten/kota. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan resep berupa peracikan obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat (Warnida *et al,* 2021).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi literatur, yang dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan literatur yang relevan, seperti artikel, buku dan jurnal yang membahas tentang kepuasan pasien dan pelayanan kefarmasian di puskesmas. Tahap studi literatur yaitu : (1) Menyusun data dengan cara mengedit dan merangkum agar diperoleh inti atau hal-hal utama dari suatu tulisan, (2) Memastikan kualitas dan relevansi sumber informasi yang digunakan agar informasi yang dihasilkan dapat dipercaya, (3) Mengolah informasi dari berbagai sumber guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dua Puskesmas, yaitu pasien Pasien yang berobat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, dan pasien rawat jalan di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

C. Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Data diperoleh melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan studi literatur dengan menggunakan dua jurnal yang telah memenuhi kriteria. Jurnal tersebut menjelaskan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas. Berikut ini adalah ringkasan literatur yang telah dipublikasikan dan dituangkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Rangkuman Beberapa Penelitian sebelumnya.

Judul	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri
Peneliti	Nurul Hidayah, Nadroh Sitepu, Hilda Hilda, Masniah Masniah, Kartika Ulina	Unggul Joko Mahendro, Dwi Ningsih, Sri Rejeki Handayani
Nama jurnal, Lembaga, Tahun	Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako) Vol. 9 No. 1, Januari 2023	J. Islamic Pharm. Online ISSN: 2527-6123 Volume 7 (2) 2022; p86-93
Tujuan Penelitian	Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri
Metode	*Observasional Prospektif*	*Survey Deskriptif*

Hasil Peneitian	Berdasarkan Hasil penelitian dari 86 responden, analisis menunjukkan bahwa dimensi pelayanan memiliki nilai kepuasan yang signifikan dengan rata-rata, Dimensi *tangible* 74,79%, Dimensi *reliability* 75,39%, Dimensi *responsiveness* 76,27%, Dimensi *assurance* 80,3%, Dimensi *empathy* 76,27%	Berdasarkan Hasil penelitian dari 138 responden, analisis menunjukkan bahwa dimensi pelayanan memiliki nilai kepuasan yang signifikan dengan rata-rata, Dimensi *tangible* 86,62%, Dimensi *reliability* 88,53%, Dimensi *responsiveness* 91,85%, Dimensi *assurance* 89,61%, Dimensi *empathy* 92,23%

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Berdasarkan ringkasan data pada tabel 1. Menunjukkan informasi dari penelitian tersebut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dua wilayah yang berbeda, yaitu Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai dan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri. Jumlah responden pada penelitian di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai sebanyak 86 orang sedangkan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri sebanyak 138 orang. Hasil telaah studi literatur pada artikel yang melaporkan penelitian di kedua wilayah tersebut menunjukkan bahwa masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian memiliki nilai kepuasan yang signifikan.

A. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini jumlah responden di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai sebanyak 86 orang dan 138 responden di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	*Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	Usia (tahun)	**Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri
18-25 tahun	15 (17,44%)	13-20	6 (4,35%)
26-45	36 (41,86%)	21-35	32 (23,19%)
46-65	35 (40,69%)	36-50	47 (34,06%)
-	-	51-60	30 (21,74%)
-	-	>60	23 (16,67%)
Jumlah Responden	86	Jumlah Responden	138

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 2.1 Data menunjukkan bahwa di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, karakteristik usia dominan berada pada rentang 26-45 dan 46-65 tahun. Hal ini dapat disebabkan oleh kecenderungan pasien pada usia produktif untuk lebih memahami pentingnya kesehatan dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Meskipun pasien usia produktif telah memahami pentingnya menjaga kesehatan, dalam praktiknya masih banyak yang kurang memperhatikan pola makan sehat dan gaya hidup sehat. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh kesibukan pekerjaan, sehingga mereka menjadi lebih rentan terhadap penyakit (Kapoh, 2018).

Di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian berada pada rentang usia 36-50 tahun, yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 34,06%. Usia merupakan salah satu faktor yang memengaruhi upaya pencegahan maupun pengobatan seseorang, semakin bertambah usia, fungsi tubuh cenderung menurun sehingga dapat memengaruhi kondisi kesehatan. Secara umum, kelompok usia yang lebih tua lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok usia

yang lebih muda. Hal ini disebabkan oleh kondisi fisik yang mulai menurun, sehingga lebih rentan terhadap penyakit (Muhammad, *et al*., 2020).

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	*Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai	** Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri
Perempuan	64 Orang (74,41%)	81 Orang (58,70%)
Laki-laki	22 Orang (25,58%)	57 Orang (41,30%)
Jumlah	86 Orang	138 Orang

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 2.2 Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai adalah perempuan, yaitu sebanyak 64 orang (74,41%), sedangkan laki-laki berjumlah 22 orang (25,58%). Begitu pula di Puskesmas Pracimantoro I Kabupaten Wonogiri, sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu 81 orang (58,70%), dan laki-laki sebanyak 57 orang (41,30%).

Berdasarkan jenis kelamin, perempuan cenderung lebih rentan terhadap penyakit dibandingkan laki-laki. Kerentanan ini membuat perempuan lebih cepat merespons ketika merasa sakit, misalnya dengan segera mencari layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih peduli terhadap kondisi kesehatannya (Atikah, *et al.*, 2023). Perempuan memiliki kondisi biologis yang berbeda dengan laki-laki sehingga lebih berisiko terkena penyakit terutama setelah memasuki masa menopause. Pada kondisi ini, perempuan berisiko tinggi menderita penyakit kardiovaskular yang menyebabkan perempuan harus mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang ada (Feneranda, *et al*., 2021).

Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	*Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai		**Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri	
	N (Jumlah Sampel)	Persentase (%)	N (Jumlah Sampel)	Persentase (%)
SD	2	2,32%	56	40,58%
SMP	11	12,79%	44	31,88%
SMA/SMK/MA	63	73,25%	34	24,64%
Perguruan Tinggi	10	11,62	-	-
S1	-	-	4	2,90%
Jumlah	86	100%	138	100%

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 2.3 Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berpendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD), yaitu 56 orang (40,58%). Sementara itu, di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai mayoritas responden adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebesar 73,25%. Perbedaan tingkat pendidikan ini dapat memengaruhi cara responden memahami pelayanan kefarmasian.

Secara umum, seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki pengetahuan yang lebih luas, sehingga lebih sadar dan aktif dalam mencari pelayanan kesehatan, baik untuk pencegahan maupun peningkatan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin besar pula harapan mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Pengetahuan yang lebih baik membuat mereka lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan kefarmasian. Selain itu, pemahaman tersebut juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas, karena pelayanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap keberhasilan pengobatan dan pemulihan kondisi kesehatan pasien (Muhammad, *et al*., 2020).

Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	*Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai		** Puskesmas Pracimantoro I wonogiri	
	N (jumlah sampel)	Persentase (%)	N (jumlah sampel)	Persentase (%)
Petani/Buruh	-	-	55	39,86%
Wiraswasta	21	24,41%	21	15,22%
PNS/TNI/POLRI	-	-	2	1,45%
IRT	51	59,30%	-	-
Pelajar/mahasiswa	6	6,97%	-	-
Pegawai/Karyawan Swasta	6	6,97%	27	19,56%
Lain-lain	2	2,32%	33	23,91%
Jumlah	86	100%	138	100%

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 2.4 Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden di Puskesmas Bromo, Kecamatan Medan Denai, bekerja sebagai ibu rumah tangga, yaitu sebesar 59,30%. Sementara itu, di Puskesmas Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri, sebagian besar responden bekerja sebagai petani atau buruh, dengan persentase sebesar 39,86%. Jenis pekerjaan ini dapat memengaruhi waktu kunjungan dan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan.

Beban kerja yang ringan maupun berat dapat berdampak pada kondisi fisik seseorang, jenis pekerjaan yang lebih banyak menggunakan tenaga fisik berisiko menyebabkan penurunan kesehatan, seperti kelelahan atau bahkan kecelakaan kerja. Pekerjaan sebagai buruh atau petani, misalnya, lebih mengandalkan kekuatan fisik, sehingga wajar jika sering muncul keluhan kesehatan pada kelompok ini (Feneranda, *et al*., 2021). Pekerjaan seseorang dapat memengaruhi jumlah penghasilan yang diperoleh, besarnya penghasilan akan menentukan kemampuan seseorang dalam mengakses layanan kesehatan untuk mengatasi

masalah yang dialaminya, buruh dan petani biasanya memiliki pendapatan yang lebih rendah dibandingkan profesi lain. Oleh karena itu, mereka cenderung memilih Puskesmas sebagai tempat mendapatkan layanan kesehatan yang baik dengan biaya lebih murah, bahkan kadang tanpa biaya sama sekali (Rizqi, 2020).

B. Hasil tingkat kepuasan di puskesmas

Tabel 3.1 Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai

No.	*Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai		**Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri	
	Tingkat Kepuasan	**Niai skala peringkat**	**Tingkat Kepuasan**	**Niai skala peringkat**
1.	Sangat Puas	86%-100%	Sangat Puas	81%-100%
2.	Puas	71%-85%	Puas	61%-80%
3.	Cukup Puas	56%-70%	Cukup Puas	41%-60%
4.	Tidak Puas	41%-55%	Tidak Puas	21%-40%
5.	-	-	Sangat Tidak Puas	0%-20%

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Perbedaan rentang nilai yang digunakan dalam penilaian tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa masing-masing puskesmas menerapkan standar atau metode penilaian yang berbeda. Perbedaan ini bisa berasal dari skala penilaian, indikator yang digunakan, atau cara interpretasi terhadap hasil survei. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien dari Puskesmas Bromo dan Puskesmas Pracimantoro I tidak dapat dibandingkan secara langsung. Diperlukan penyesuaian terlebih dahulu terhadap metode pengukuran yang digunakan agar perbandingan menjadi setara dan sesuai, tanpa penyesuaian tersebut perbandingan yang dilakukan dapat menghasilkan interpretasi yang keliru dan tidak mencerminkan kualitas pelayanan yang sebenarnya dari masing-masing puskesmas.

Tabel 3.2 Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Tangible*

(Berwujud/Bukti Fisik)

***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai**	**%**	**Kategori**	****Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri**	**%**	**Kategori**
Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi	83,48%	Puas	Kejelasan alur pelayanan	85,69%	Sangat Puas
Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	80%	Puas	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	85,14%	Sangat Puas
Tersedia tempat duduk yang cukup selama menunggu di ruang tunggu.	70%	Cukup Puas	Penampilan petugas	88,22%	Sangat Puas
Tersedianya media infomasi dalam bentuk brosur atau poster tentang cara penggunaan obat atau alat kesehatan.	77,55%	Puas	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	88,22%	Sangat Puas
Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet)	67,90%	Cukup Puas	Fasilitas diruang tunggu	87,50%	Sangat Puas
-	-	-	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	85,33%	Sangat Puas
Rata-rata	74,79%	Puas	Rata-rata	86,62%	Sangat Puas

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 3.2 pada dimensi *tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa responden di Puskesmas Bromo, Kecamatan Medan Denai, merasa puas, sedangkan responden di Puskesmas Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri, merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Rata-rata nilai kepuasan untuk dimensi tangible di Puskesmas Kerjo, Kabupaten Karanganyar adalah 74,79%, sedangkan di Puskesmas Pracimantoro I sebesar 86,62%.

Pasien merasa puas karena ruang tunggu nyaman, tersedia brosur, leaflet, atau poster tentang obat dan kesehatan, petugas berpakaian rapi dan bersih, serta label obat yang jelas dan mudah dibaca. Namun, di Puskesmas Bromo, skor terendah sebesar 70% terkait ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, dan 67,90% untuk fasilitas pendukung seperti pengeras suara, kartu antrean, dan toilet. Tingkat kepuasan pasien masih dalam kategori cukup puas, sehingga perlu peningkatan fasilitas agar pasien merasa lebih nyaman saat menunggu pelayanan resep.

Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu sangat penting karena dapat membantu proses penyembuhan. Sementara itu, brosur, poster, dan leaflet juga bermanfaat sebagai media informasi obat dan kesehatan, membantu pasien memahami penyakit serta pengobatannya, sekaligus mengisi waktu tunggu dengan kegiatan edukatif yang berguna (Hidayah, *et al.*, 2023).

Dimensi *tangible* (berwujud) dalam pelayanan dapat dilihat dari kemampuan tenaga kesehatan, serta fasilitas dan perlengkapan yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan, yang mendukung kelancaran layanan. Dengan kata lain, *tangible* mencerminkan hal-hal yang tampak secara fisik dan bentuk nyata dari layanan yang diterima pasien (Yuliani, *et al.*, 2020).

Tabel 3.3 Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai**	**%**	**Kategori**	****Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri**	**%**	**Kategori**
Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik.	78,83%	Puas	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	86,78%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan Penjelasan terkait cara penggunaan obat	70,69%	Cukup Puas	Kecepatan pelayanan	87,50%	Sangat Puas
Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat.	68,13%	Cukup Puas	Waktu tunggu obat	88,59%	Sangat Puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan bahasa yang mudah dipahami	79,76%	Puas	Penjelasan petugas tentang informasi obat	90,04%	Sangat Puas
Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit.	79,76%	Puas	Konsultasi gratis untuk pasien	91,30%	Sangat Puas
-	-	-	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	86,96	Sangat Puas
Rata-rata	75,39%	Puas	Rata-rata	88,53	Sangat Puas

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* (keandalan), responden di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai merasa puas, sedangkan responden di Puskesmas Pracimantoro I Kabupaten Wonogiri merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata dimensi keandalan di Puskesmas Bromo adalah 75,39%, sementara di Puskesmas Pracimantoro I

sebesar 88,53%.

Petugas farmasi di Puskesmas Pracimantoro I mendapatkan penilaian sangat baik dari pasien karena memberikan informasi yang jelas mengenai obat. Mereka menjelaskan cara penggunaan, aturan pakai, dan manfaat obat dengan bahasa yang mudah dimengerti. Pelayanan juga diberikan dengan cepat dan ramah, sehingga membuat pasien merasa puas. Penjelasan yang diberikan meliputi cara minum obat, kemungkinan efek samping, aktivitas yang perlu dihindari, serta makanan atau minuman yang sebaiknya tidak dikonsumsi selama pengobatan. Saat menyerahkan obat, petugas juga memberikan konseling gratis mengenai obat tersebut. Konseling mencakup nama obat, jumlah obat, aturan pakai, petunjuk khusus, manfaat, efek samping, kontraindikasi, dan tanggal kedaluwarsa. Jika pasien belum paham, petugas akan menjelaskan kembali sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.

Di Puskesmas Medan Kecamatan Medan Denai, pada dimensi keandalan, skor terendah tercatat 68,13% pada pernyataan bahwa petugas farmasi memberikan penjelasan tentang efek samping obat, dan sebesar 70,69% pada pernyataan bahwa petugas memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait efek samping dan interaksi obat masih belum optimal, sehingga perlu ditingkatkan agar pasien lebih memahami obat yang dikonsumsinya (Juwita, *et al*., 2019).

Keandalan (*reliability*) terlihat dari mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas, yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Selain itu, kemampuan petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung

jawabnya, serta kemahiran dalam menggunakan teknologi yang tersedia, juga menjadi penilaian penting. Tingkat ketepatan dan keakuratan dalam pelayanan kefarmasian turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam dimensi keandalan dapat diukur melalui kompetensi petugas saat memberikan pelayanan, yang mencakup kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani pasien (Kapoh, 2018).

Tabel 3.4 Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai**	**%**	**Kategori**	**** Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri**	**%**	**Kategori**
Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	75,11%	Puas	Ketanggapan pada komplain	89,67%	Sangat Puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat	77,20%	Puas	Pelayanan petugas	91,12	Sangat Puas
Petugas farmasi sigap melayani pasien	77,90%	Puas	Kecepatan dalam menyediakan obat	92,21	Sangat Puas
Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	75,81%	Puas	Tanggap atas keluhan pasien	93,12	Sangat Puas
-	-	-	Ketepatan pemberian obat	92,39	Sangat Puas
-	-	-	Ketrampilan dan kecakapan petugas	92,57	Sangat Puas
Rata-rata	76,27%	Puas	Rata-rata	91,85	Sangat Puas

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden di kedua puskesmas merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata pada dimensi daya tanggap di Puskesmas Bromo, Kecamatan Medan Denai, adalah 76,27%, dan di Puskesmas Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri, sebesar 91,85%. Hal ini disebabkan oleh petugas di kedua puskesmas yang cepat dalam merespons dan memberikan pelayanan, serta waktu pelayanan yang tidak terlalu lama, sehingga pasien tidak merasa bosan karena harus menunggu terlalu lama.

Namun, di Puskesmas Medan, Kecamatan Medan Denai, skor terendah pada dimensi daya tanggap adalah 75,11%, yaitu pada pernyataan bahwa petugas cepat tanggap saat ada resep masuk. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan jumlah tenaga farmasi dan tingginya jumlah pasien yang harus dilayani, sehingga beberapa resep yang baru masuk tidak bisa langsung ditangani.

Daya tanggap petugas sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Ketepatan waktu dalam pelayanan juga mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa waktu merupakan salah satu ukuran efektivitas kerja suatu organisasi yang mencakup ketepatan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas juga dapat diartikan sebagai lamanya waktu yang dibutuhkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Hidayah, *et al.*, 2023).

Daya tanggap dapat dilihat dari seberapa cepat dan sigap petugas memberikan pelayanan, termasuk saat menangani keluhan pasien terkait obat atau

pelayanan lainnya. Dimensi ini menunjukkan kesigapan, kemauan, dan kemampuan petugas dalam membantu pasien secara cepat dan tepatPetugas yang mampu. menjelaskan penggunaan obat secara jelas, runtut, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian. Dampaknya, pasien akan lebih patuh dalam menggunakan obat sesuai petunjuk, yang pada akhirnya dapat mempercepat proses penyembuhan (Rahmawati dan Wahyuningsih, 2016).

Tabel 3.5 Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Bromo**	**%**	**Kategori**	**** Puskesmas Pracimantoro I wonogiri**	**%**	**Kategori**
Tersedianya obat di apotek farmasi	77,6%	Puas	Ketelitian petugas menyiapkan obat	88,59	Sangat Puas
Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan	83,2%	Puas	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	87,32	Sangat Puas
Petugas selalu berada di Instalasi farmasi saat jam kerja	80,9%	Puas	Pencantuman expired date	88,59	Sangat Puas
Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas	80,2%	Puas	Kondisi kemasan obat	91,30	Sangat Puas
Petugas dapat me numbuhkan rasa percaya pada pasien	79,5%	Puas	Kondisi obat	92,39	Sangat Puas
-	-	-	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	89,49	Sangat Puas
Rata-rata	80,3%	Puas	Rata-rata	89,61	Sangat Puas

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 3.5 tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil yang berbeda antara dua puskesmas. Di Puskesmas Bromo, Kecamatan Medan Denai, sebagian besar responden menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata yang diperoleh pada dimensi jaminan sebesar 80,3%. Sementara itu, di Puskesmas Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri, responden memberikan penilaian yang lebih tinggi, yaitu 89,61%, sehingga masuk dalam kategori sangat puas.Tingginya tingkat kepuasan di Puskesmas Pracimantoro I menunjukkan bahwa petugas farmasi dinilai mampu memberikan pelayanan yang baik dan meyakinkan.

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I berada dalam kategori sangat puas. Nilai kepuasan tertinggi, yaitu 92,39%, diperoleh dari penilaian terhadap kondisi obat yang diberikan, yang dinilai sangat baik oleh pasien. Petugas farmasi yang terampil mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Informasi yang benar sangat penting agar pasien tidak salah dalam menggunakan obat (Yuliani*, et al.*, 2020).

Di Puskesmas Medan, Kecamatan Medan Denai, skor terendah pada dimensi jaminan adalah 77,6%, yang berkaitan dengan ketersediaan obat di apotek farmasi. Hal ini terjadi karena beberapa jenis obat tidak tersedia, sehingga pasien harus menebus obat di luar puskesmas. Ketersediaan obat dan alat kesehatan merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Kegiatan pelayanan tidak bisa berjalan optimal jika persediaan obat tidak mencukupi. Ketidaksesuaian antara kebutuhan dan stok obat dapat menghambat pelayanan, karena pasien tidak bisa mendapatkan obat tepat waktu, yang pada akhirnya akan mengganggu proses

pengobatan dan pemulihan (Juwita, *et al.*, 2019).

Tabel 3.6 Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Bromo**	**%**	**Kategori**	****Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri**	**%**	**Kategori**
Petugas memberi kan perhatian terh adap keluhan pasien	76,79%	Puas	Keramahan petugas	90,94	Sangat Puas
Petugas memberi kan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social	81,39%	Puas	Petugas tidak membedakan jenis kepesertaan pasien	91,49	Sangat Puas
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	79,53%	Puas	Petugas perhatian	91,12	Sangat Puas
Petugas memberi kan perhatian terhadap keadaan pasien	75,11%	Puas	Petugas mendengarkan keluhan	92,03	Sangat Puas
Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	68,37%	Cukup Puas	Petugas memahami kebutuhan pasien	93,66	Sangat Puas
-	-	-	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	94,75	Sangat Puas
Rata-rata	76,27%	Puas	Rata-rata	92,33	Sangat Puas

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*empathy*), responden di Puskesmas Bromo, Kecamatan Medan Denai merasa puas, sedangkan di Puskesmas Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata dimensi ini di Puskesmas Bromo adalah 76,27%, dan di Puskesmas Pracimantoro I sebesar 92,33%.

Pada Puskesmas Medan, Kecamatan Medan Denai, skor terendah dalam dimensi empati adalah 68,37% (cukup puas), terutama pada aspek petugas farmasi dalam memberikan saran mengenai pola hidup sehat. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap kepedulian petugas farmasi adalah 76,28%, karena sebagian pasien merasa tidak mendapatkan saran atau edukasi tentang pola hidup sehat. Empati dalam pelayanan kesehatan berarti kemampuan petugas untuk memahami kondisi pasien, melakukan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pasien dengan tulus (Hidayah, *et al.,* 2023). Sementara itu, di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati berada dalam kategori sangat puas (92,33%) dengan nilai selisih positif sebesar 23,67. Nilai tertinggi diperoleh pada indikator petugas tidak membeda-bedakan status sosial pasien saat melayani, dengan skor 94,75%.

Dalam penelitian ini, dimensi empati dinilai dari keramahan petugas, kemampuan mendengarkan keluhan pasien, memberikan bantuan dengan sabar, serta memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan latar belakang pasien. Petugas farmasi di Puskesmas Pracimantoro I memberikan pelayanan dengan ramah, sabar, dan membantu pasien memahami cara penggunaan obat maupun menjawab pertanyaan terkait pengobatan. Hal ini penting untuk mencegah

kesalahan dalam penggunaan obat yang dapat berdampak pada kondisi kesehatan pasien.

Empati dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, memahami perasaan dan kondisi pasien, serta menjalin hubungan yang baik dan hangat dengan pasien. Kepedulian ini dapat berupa perhatian terhadap keluhan pasien maupun keluarganya, tanpa membeda-bedakan latar belakang atau status sosial. Pelayanan yang ramah mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, hal ini disebabkan oleh sikap peduli dan sopan dari petugas farmasi, yang melayani semua pasien tanpa membedakan agama, suku, atau status sosial, sehingga membuat pasien merasa lebih nyaman dan dihargai (Yuliani, *et al.,* 2020).

Tabel 4. Hasil Rata-Rata Data Berdasarkan Distribusi Lima Dimensi

Hasil	***Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Bromo**	****** **Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri**
Tangible (Berwujud)	74,79% (Puas)	86,62% (Sangat Puas)
Reliability (Kehandalan)	75,39% (Puas)	88,53% (Sangat Puas)
Responsiveness (Daya Tanggap)	76,27% (Puas)	91,85% (Sangat Puas)
Assurance (Jaminan)	80,3% (Puas)	89,61% (Sangat Puas)
Empathy (Empati)	76,27% (Puas)	92,33% (Sangat Puas)

Sumber: *Hidayah, *et al*. (2023). **Mahendro, *et al*. (2022)

Tabel 4. Menunjukkan bahwa di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, rata-rata tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: *tangible* sebesar 74,79%, *reliability* sebesar 75,39%, *responsiveness* sebesar 76,27%, *assurance* sebesar 80,3%, dan *empathy* sebesar 76,27%. Sedangkan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri menunjukkan

nilai yang lebih tinggi pada setiap dimensi, yaitu *tangible* sebesar 86,62%, *reliability* sebesar 88,53%, *responsiveness* sebesar 91,85%, *assurance* sebesar 89,61%, dan *empathy* sebesar 92,23%. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien di kedua wilayah berada pada kategori tinggi, dengan Puskesmas Pracimantoro 1 memiliki skor lebih unggul di seluruh dimensi pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bromo Medan dan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa secara umum kedua puskesmas telah mampu memberikan layanan yang memuaskan dan memenuhi harapan pasien. Dimensi pelayanan seperti responsivitas, kepercayaan, dan empati menunjukkan nilai kepuasan yang tinggi, didukung oleh petugas yang ramah, kompeten, dan komunikatif. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan kebersihan lingkungan juga mendapatkan penilaian positif dari pasien. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan fasilitas fisik dan penjelasan tentang penggunaan obat, agar kualitas layanan semakin optimal. Peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan petugas dan evaluasi rutin sangat dianjurkan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan serta mutu pelayanan kefarmasian di kedua puskesmas tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah disusun, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan secara langsung di lapangan guna memperoleh data primer yang lebih mendalam. Penambahan data melalui observasi langsung sangat penting untuk memperkuat temuan studi literatur yang telah dihimpun. Selain itu, perhatian terhadap aspek metodologi penelitian, baik dari segi desain, instrumen, maupun analisis data, perlu ditingkatkan agar hasil penelitian yang dihasilkan lebih valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, 2022. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas, *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 12(02), pp. 63–70. https://doi.org/10.52395/jkjims.v12i02.346.

Anggraeni, R. 2018. Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1), pp. 46–51. https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v4i1.283.

Apriani, R., Chrismilasari, L.A. dan Rachman, A. 2022. Gambaran kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin Tahun 2022.

Atikah, N., Pratiwi, P.Y. dan Febriani, T.A. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Di Era Pandemi Covid-19 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Kerjo Karanganyar Jawa Tengah, *Jurnal FarmasiKoe*, 6(1), pp. 21–27. https://doi.org/10.31965/jfkoe.v6i1.1149.

Bone, M. *dkk.* 2024. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari, *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(2), pp. 78–86.

Effendi, K. dan Junita, S. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019, *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 82–90. https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127.

Faizah, N.A., Susanto, A. and Barlian, A.A. 2022. Hubungan pemberian informasi obat pada pelayanan resep dengan kepuasan pasien di puskesmas kluwut, pp. 1–7.

Fasirah, N., Umar, Z. dan Mardahlia, D. 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda, *Jurnal Media Informatika*, 6(1), pp. 100–107.

Feneranda, E., Pambudi, R.S. dan Septiana, R. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19, *Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), pp. 789–797.

Guspianto, Lobat, M.E. dan Wardiah, R. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi, *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), pp. 14–21. https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528.

Herawati, N. dan Qomariyah, N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Surakarta, 2(2), pp. 42–51.

Indraswari, P.I.I. dan Kalpika, I.P.E. 2023. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Mengwi 1 Tahun 2021, *jurnal pharmactive*, 2(2), pp. 71–75.

Isabella, N.A. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Az-Zahra Lebaksiu, *Karya Tulis Ilmiah*, pp. 1–91.

Ivana, T., Taraneti, D. dan Permana, L.I. 2020. Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019, *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.221.

Kapoh, O.C. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ndetudora, *Poltekes Kemenkes Kupang.*

Kristanti, N.D., Sumarni dan Wiedyaningsih, C. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.* https://journal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29543.

Laksana, Y.D.S., Tiadeka, P. dan Rivai, A. 2021. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BOJS di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan, *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences*, 03(01), pp. 10–21. https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3092.

Lawan, K., Romeo, P. and Sirait, R.W. 2022. Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oestapa Kota Kupang, *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), pp. 82–88.

Mahendro, U.J., Ningsih, D. and Handayani, S.R. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, *J. Islamic Pharm*, 7(2), pp. 86–93. https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455.

Marliyani *dkk.* 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022, *Health Research Journal of indonesia*, 1(5), pp. 190–195. https://wpcpublisher.com/jurnal/index.php/HRJI/article/view/140

Muhammad, D., Almasyhuri an Setiani, L.A. 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi, *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2). https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606

Nurlin, Sabil, F.A. dan Mutmainnah., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), pp. 280–287.

Nurvianthi, R.Y. *et al.* 2024. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo, *Jurnal Informatika dan Kesehatan*, 1(1), pp. 6–18.

Permenkes Nomor 72., 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Permenkes, R. 2019. Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, *Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia*.

Rahayu, D.S., Kusumo, W.E.G. dan Desty, R.T. 2023. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang, *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1), pp. 27–36. https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2487.

Rahmawati, I.N. dan Wahyuningsih, S.S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Kesehatan, Pasien Di Pelayanan, *On Line)-ijmsbm.org 88 IJMS-Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1), pp. 1313–2355.http://ejournal.poltekkesbhaktimulia.ac.id/index.php/ijms/article/view/72.

Rizqi, A.W.M. 2020. Tingkat Kepuasan pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di instalasi Farmasi puskesmas Sisir Kota Batu, *In Skripsi*, February, pp. 1–9.

Rumengan, T.O.S. *dkk.* 2019. Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Desa Langsot Kecamatan Tareran I Kabupaten Minahasa Selatan, *jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 2(2), pp. 90–95.

Safitri, D. *dkkl.* 2022. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan, *Jurnal Ilmiah kesehatan*, 1(2), pp. 94–103.

Warnida, H., Pertiwi, S.P. and Syamsul, E.S. 2021. Kinerja Dan Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Baqa Di Kota Samarinda, *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 7(2), pp. 150–157. http://jurnal.akfarsam.ac.id/index.php/jim/article/view/447.

Yuliani, N.N. *dkkl.* 2020. Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Puskesmas Oebobo Kupang City in 2018, *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), pp. 41–52.