

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAGELARAN**

**Zahrina Zumniati<sup>1</sup>, Mida Pratiwi<sup>2</sup>, Wina Safutri<sup>3</sup>, Fina Aulika<sup>4</sup>**  
**Universitas Aisyah Pringsewu**

Email : [zahrinazmn@gmail.com](mailto:zahrinazmn@gmail.com)<sup>1</sup>, [midapратиwi71@gmail.com](mailto:midapратиwi71@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[winasafutri@aisyahuniversity.ac.id](mailto:winasafutri@aisyahuniversity.ac.id)<sup>3</sup>, [finaaulika38@gmail.com](mailto:finaaulika38@gmail.com)<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas dikenal sebagai layanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas dibuat untuk membantu Puskesmas memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Terdapat beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian diantaranya sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran. Metode pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa karakteristik demografi pasien rawat jalan berjenis kelamin perempuan (71,9%), usia 30-44 tahun (38,5%) sebagai ibu rumah tangga (53,1%) dan pendidikan terakhir tingkat SMA (40,6%). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian disarana prasarana memiliki kesetaraan pada kategori puas dan sangat puas (49,0%), KIE sangat puas (60,4%), kecepatan pelayanan puas (68,8%) dan keramahan petugas sangat puas (67,7%) yang artinya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas dalam kategori memuaskan. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran, dikarenakan diperoleh nilai  $p \text{ value} \geq 0,05$ . Kesimpulannya pada penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian yang meliputi sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas di Puskesmas Pagelaran dengan tingkat kepuasannya dalam kategori cukup memuaskan.

**Kata Kunci:** Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

### **ABSTRACT**

*Pharmaceutical services are provided directly and responsibly to patients in relation to pharmaceutical preparations. The standard for pharmaceutical services in community health centers (Puskesmas) is designed to help ensure high-quality pharmaceutical care. Several factors may influence the quality of these services, including infrastructure, communication, information and education (CIE), service speed, and staff friendliness. This study aims to analyze the factors associated with outpatient satisfaction in pharmaceutical services at the Pagelaran Community Health Center. This research used a descriptive observational method with a cross-sectional approach. The results showed that the demographic characteristics of outpatients were predominantly female (71.9%), aged 30–44 years (38.5%), housewives (53.1%), and high school graduates (40.6%). Patient satisfaction levels regarding infrastructure were equally distributed between 'satisfied' and 'very satisfied' (49.0%), CIE was rated 'very satisfied' (60.4%), service speed was rated 'satisfied' (68.8%), and staff friendliness was rated 'very satisfied' (67.7%). These results indicate that the overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the health center was categorized as satisfactory. There was no significant relationship between patient demographic characteristics and their satisfaction with pharmaceutical services at Pagelaran Health Center, as indicated by a  $p\text{-value} \geq 0.05$ . In conclusion, there was no significant correlation between demographic characteristics and outpatient satisfaction in pharmaceutical services,*

*including infrastructure, CIE, service speed, and staff friendliness. Overall, the satisfaction level was categorized as moderately satisfactory.*

**Keywords:** *Analysis Of Service Quality Factors, Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas dikenal sebagai layanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan obat-obatan dan sediaan farmasi. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencapai hasil yang optimal demi meningkatkan kualitas hidup pasien (Anggraeni, 2019). Layanan kesehatan primer ataupun tersier, baik pemerintah maupun swasta yang dapat membantu masyarakat mengakses layanan kesehatan di daerah. Layanan kesehatan dalam suatu daerah memberikan kesempatan masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan mereka (Pretirose et al., 2021).

Fungsi utama Puskesmas sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan pertama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada individu dan masyarakat yang membutuhkan (Stevani et al., 2018). Sarana Puskesmas sebagian besar dirancang untuk memberikan layanan rawat jalan kepada pasien yang mengunjungi. Rawat jalan memberikan layanan medis kepada pasien tanpa mengharuskan pasien dirawat inap untuk diagnosis, pengobatan, rehabilitas, atau layanan medis lainnya. Layanan rawat jalan dapat bermanfaat bagi pasien karena mereka tidak perlu membayar biaya penginapan (Rochma et al., 2023).

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas dibuat untuk membantu Puskesmas memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik dan berkualitas (Arini, 2023). Kualitas layanan kesehatan akan menghasilkan kepuasan bagi setiap pasien (Azahra & Atmawinata, 2024). Pasien yang merasa puas cenderung memberikan referensi yang baik kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan kefarmasian dapat diukur dari beberapa dimensi, yaitu sarana prasarana, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat dan keramahan petugas instalasi farmasi (Karniawati et al., 2023). Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif termasuk pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi apoteker dengan pasien yang baik kualitas dan kuantitas, peralatan medis yang memadai, lingkungan puskesmas yang baik, dan biaya perawatan yang terjangkau (Oktaria et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Majid & Zainuddin (2023) menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas pada sarana di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep karena sarana di Puskesmas masih ada yang kurang memadai, kurang bersih, keterbatasan sarana air bersih, adanya keluhan dalam ruangan yang panas dan juga sebagian Puskesmas keterbatasan peralatan medis. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Alrosyidi et al (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada KIE didapatkan hasil sebagian pasien merasa kurang puas karena pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi sangat banyak sehingga pemberian KIE terkait obat tidak maksimal dan informasi yang diterima pasien kurang jelas, kemudian permasalahan lain terkait kepuasan pasien pada kecepatan petugas yaitu terdapat beberapa penilaian dari pasien yang kurang puas atas pelayanannya, hal ini disebabkan karena banyaknya antrian pasien yang ingin mendapatkan obat sehingga waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama dan mengakibatkan petugas kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien pada keramahan petugas didapatkan sebagian pasien kurang puas akibat petugas kurang baik, kurang sopan dan kurang ramah (Alrosyidi et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan terkait dari Puskesmas diatas masyarakat banyak mengeluhkan ketidakpuasan terkait pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sehingga perlu dilakukan untuk menjalankan penelitian pada lokasi yang berlainan yaitu tepatnya di Puskesmas Pagelaran. Menurut data kunjungan banyaknya masyarakat yang berobat di Puskesmas Pagelaran sehingga akan menyebabkan Puskesmas kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal pada pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran berdasarkan observasi peneliti kepada beberapa pasien yang berada di Puskesmas terdapat beberapa permasalahan, sehingga perlu dilakukan penelitian ini.

Permasalahan yang sering dikeluhkan beberapa pasien diantaranya terkait kondisi sarana prasarana di Puskesmas kurang memadai, fasilitas kesehatan yang terbatas seperti kursi tunggu pasien yang kurang dan kurangnya kebersihan sehingga ketidaknyamanan pasien. Permasalahan terkait pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) pasien mengeluhkan kurangnya mendapatkan informasi yang jelas tentang obat yang diberikan, hal ini disebabkan kurangnya waktu yang diberikan oleh petugas untuk menjelaskan secara lengkap terkait penggunaan obat yang benar. Permasalahan pada kecepatan pelayanan, pasien mengeluhkan terkait menunggu antrian yang panjang dikarenakan banyaknya pasien yang harus dilayani dalam waktu bersamaan. Permasalahan terkait keramahan petugas, pasien merasa petugas kurang ramah dalam melayani pasien sehingga menyebabkan pasien kurang nyaman. Beberapa faktor terkait permasalahan diatas mengenai kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pagelaran akan mengakibatkan kurangnya kepatuhan pasien terhadap pengobatan, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian yang terkait dengan “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pagelaran” yang bertujuan untuk menganalisis faktor demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Pagelaran (Instansi Puskesmas Pagelaran, 2023).

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran dengan pendekatan cross sectional. Penelitian cross sectional adalah penelitian yang dapat mengukur data variabel independen dan dependen hanya sekali pada satu waktu (Addin et al., 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
  - a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Pelayanan kefarmasian | Item Pertanyaan | r hitung | r tabel (10%) | Kriteria |
|-----------------------|-----------------|----------|---------------|----------|
| Sarana Prasarana      | P1              | 0,845    | 0,306         | Valid    |
|                       | P2              | 0,782    | 0,306         | Valid    |
|                       | P3              | 0,540    | 0,306         | Valid    |
|                       | P4              | 0,534    | 0,306         | Valid    |
| KIE                   | P1              | 0,747    | 0,306         | Valid    |
|                       | P2              | 0,615    | 0,306         | Valid    |
|                       | P3              | 0,719    | 0,306         | Valid    |
|                       | P4              | 0,677    | 0,306         | Valid    |
| Kecepatan Pelayanan   | P1              | 0,675    | 0,306         | Valid    |
|                       | P2              | 0,775    | 0,306         | Valid    |
|                       | P3              | 0,670    | 0,306         | Valid    |
|                       | P4              | 0,595    | 0,306         | Valid    |
| Keramahan Petugas     | P1              | 0,735    | 0,306         | Valid    |
|                       | P2              | 0,803    | 0,306         | Valid    |
|                       | P3              | 0,697    | 0,306         | Valid    |
|                       | P4              | 0,507    | 0,306         | Valid    |

(Sumber data diambil oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas menunjukkan bahwa pernyataan tingkat kepuasan pasien berdasarkan empat indikator yaitu sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas pagelaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel            | Cronbach's Alpha | Batasan | Keterangan |
|----|---------------------|------------------|---------|------------|
| 1. | Sarana Prasarana    | 0,62             | 0,60    | Reliabel   |
| 2. | KIE                 | 0,63             | 0,60    | Reliabel   |
| 3. | Kecepatan Pelayanan | 0,61             | 0,60    | Reliabel   |
| 4  | Keramahan Petugas   | 0,61             | 0,60    | Reliabel   |

(Sumber data diambil oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 2 hasil output spss diatas dengan uji reliabilitas terhadap item pertanyaan yang ditanyakan valid yang didapatkan hasil cronbach's alpha variabel sarana prasarana  $0.623 \geq 0.60$ , variabel KIE  $0.635 \geq 0.60$ , variabel kecepatan pelayanan  $0.613 \geq 0.60$  dan variabel keramahan petugas  $0.622 \geq 0.60$ , menurut Musrifah (2021) menyatakan bahwa jika cronbach's alpha  $\geq 0,90$  maka sangat reliabilitas atau reliabilitas sempurna, jika cronbach's alpha  $0,60 - 0,80$  dinyatakan reliabel dan jika cronbach's alpha  $\leq 0,60$  maka reliabel rendah atau kurang reliabel. Pada hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa semua data dinyatakan reliabel.

## 2. Karakteristik Demografi Pasien

Jumlah responden yang dianalisis pada penelitian ini sejumlah 96 orang. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah disebar, peneliti memperoleh data karakteristik demografi pasien rawat jalan di Puskesmas Pagelaran yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Data tersebut telah dianalisis menggunakan menggunakan SPSS yang bertujuan untuk mengetahui persentase dari setiap karakteristik responden dan data yang diperoleh dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Tabel Demografi Pasien Rawat Jalan

| NO       | Karakteristik        | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|----------------------|-----------|----------------|
| <b>1</b> | <b>Jenis Kelamin</b> |           |                |
|          | Laki-laki            | 27        | 28.1%          |
|          | Perempuan            | 69        | 71.9%          |
|          | Total                | 96        | 100%           |
| <b>2</b> | <b>Umur</b>          |           |                |
|          | 18-29 tahun          | 27        | 28,1%          |
|          | 30-44 tahun          | 37        | 38,5%          |
|          | 45-59 tahun          | 26        | 27,1%          |
|          | >60 tahun            | 6         | 6,3%           |
|          | Total                | 96        | 100%           |
| <b>3</b> | <b>Pekerjaan</b>     |           |                |
|          | IRT                  | 51        | 53,1%          |
|          | Sopir                | 2         | 2,1%           |
|          | Honor                | 4         | 4,2%           |
|          | Guru                 | 3         | 3,1%           |
|          | Petani               | 16        | 16,7%          |
|          | Wiraswasta           | 20        | 20.8%          |
|          | Total                | 96        | 100%           |
| <b>4</b> | <b>Pendidikan</b>    |           |                |
|          | SD                   | 16        | 16.7%          |
|          | SMP                  | 26        | 27.7%          |
|          | SMA                  | 39        | 40.6%          |
|          | Diploma/Sarjana      | 15        | 15.6%          |
|          | Total                | 96        | 100%           |

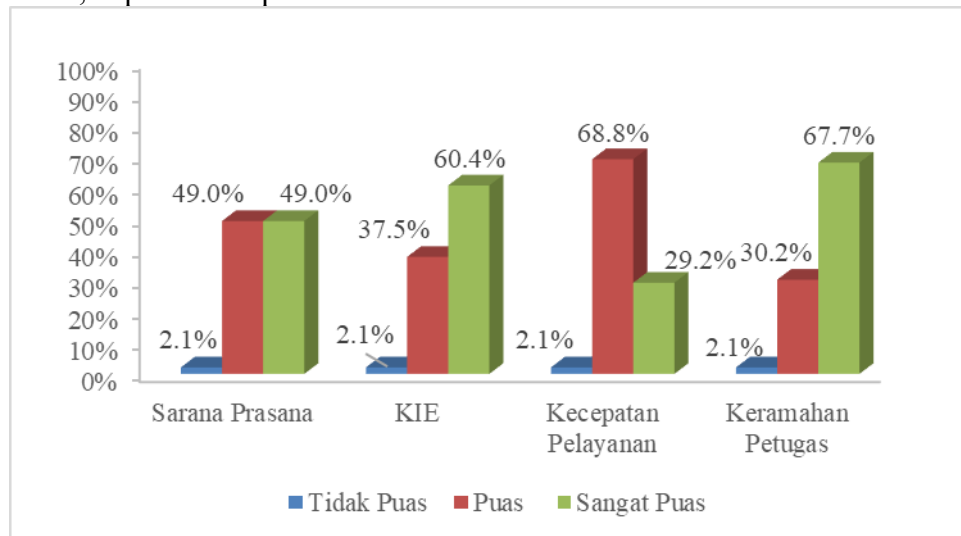
*(Sumber data diambil oleh peneliti tahun 2025)*

Berdasarkan hasil pada tabel 4.3 diatas maka diperoleh data karakteristik demografi jenis kelamin terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan 69 (71,9%), pada karakteristik demografi usia terbanyak yaitu usia 30 – 44 tahun (38,5%), karakteristik demografi pada pekerjaan terbanyak yaitu pada IRT atau ibu rumah tangga 51 (53,1%) dan pada karakteristik demografi pendidikan terbanyak yaitu tingkat pendidikan SMA 39 (40,6%).

## 3. Gambaran Kepuasan Pasien

Berikut adalah gambaran kepuasan pasien dari masing-masing dimensi yang

digunakan pada penelitian ini yaitu dimensi sarana prasarana, dimensi KIE, dimensi kecepatan pelayanan dan dimensi keramahan petugas. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



Gambar 1 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pada Pelayanan Kefarmasian seperti dimensi sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil pada grafik 1 diatas maka diperoleh tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pagelaran pada sarana prasarana memiliki kesetaraan tingkat kepuasan pada kategori puas dan sangat puas (49,0%), pada KIE mencapai kategori sangat puas (69,4%), pada kecepatan pelayanan mencapai kategori puas (68,8%) dan pada tingkat kepuasan keramahan petugas mencapai kategori (67,7%).

#### 4. Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji stastitik Chi Square pada sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

| Karakteristik Demografi | Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada pelayanan kefarmasian |             | P Value |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|---------|
|                         | Puas                                                           | Sangat Puas |         |
| Jenis Kelamin           | 60.4%                                                          | 39.6%       | 0,43    |
| Usia                    | 60.4%                                                          | 39.6%       | 0,40    |
| Pekerjaan               | 60.4%                                                          | 39.6%       | 0,27    |
| Pendidikan              | 60.4%                                                          | 39.6%       | 0,58    |

Berdasarkan pada tabel 4 diatas, diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran dikarenakan diperoleh nilai p value dikarenakan diperoleh nilai p value  $\geq 0,05$ .

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang sebelum disebarkan kepada responden, terlebih dahulu diujikan kepada 30 responden, menurut Amalia (2022) menyatakan bahwa uji validitas dengan 30 responden lebih dapat dianggap cukup untuk memberikan gambaran umum yang valid tentang populasi atau sampel yang diteliti dan memberikan distribusi memberikan data yang cukup stabil dan lebih akurat. Hasil tabel 1 pada penelitian ini bahwa seluruh item pertanyaan dalam dimensi sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas yang telah diujikan dinyatakan valid dikarenakan  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (0,306) dan dapat digunakan untuk pengambilan data, dalam penelitian yang dilakukan telah sesuai dengan penelitian Sugiono & Noerdjanah (2020) yang menyatakan bahwa dalam uji validitas harus valid karena penting untuk memastikan alat ukur atau instrument penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, jika instrument tidak valid maka data yang terkumpul bisa jadi tidak akurat dan menyesatkan, sehingga kesimpulan penelitian bisa salah.

#### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten atau dapat diandalkan suatu kuesioner dalam suatu variabel, kuesioner yang sebelum disebarkan kepada responden terlebih dahulu diujikan kepada 30 responden, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden karena untuk memastikan instrument penelitian memiliki konsistensi yang baik sehingga hasil yang diperoleh dapat diandalkan. Jumlah 30 responden dianggap sebagai batas antara jumlah yang sedikit dan jumlah banyak, dalam jumlah 30 responden dapat dipercaya bahwa data akan memberikan kesetabilan pada sampel yang memudahkan analisis statistik. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  (Sugiono & Noerdjanah, 2020). Hasil dalam penelitian ini pada tabel 4.2 Cronbach's Alpha sarana prasarana sebesar 0,62, pada KIE sebesar 0,63 dan pada kecepatan pelayanan sebesar 0,61 serta pada keramahan petugas didapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0,62 maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada lebih besar dari 0,60 dan dapat dinyatakan semua data reliabel.

### 2. Karakteristik Demografi Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan yang terdapat pada tabel 3 karakteristik pasien pada kategori jenis kelamin diketahui bahwa dari 96 responden yang berjenis kelamin laki-laki (28,1%) dan berjenis kelamin perempuan (71,9%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Stiyawan (2023) yang menyatakan bahwa adanya korelasi antara jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Perempuan lebih cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan dikarenakan memiliki insiden penyakit relatif tinggi, selain itu perempuan memiliki cukup waktu luang untuk mengakses pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan mempunyai kecenderungan sifat yang responsif dalam menerima informasi kesehatan sehingga dapat mempengaruhi keputusannya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Menurut Lestari (2023) menjelaskan pada penelitiannya bahwa rentannya perempuan

terhadap infeksi atau penyakit yang relatif tinggi dikarenakan perempuan dan laki-laki memiliki ekspresi gen yang berbeda, dimana laki-laki memiliki ekspresi gen yang lebih banyak daripada perempuan dan perempuan lebih mudah mengalami sistem kekebalan tubuh yang lebih lemah dibandingkan laki-laki. Menurut Nurkholis (2025) menyatakan bahwa rendahnya tingkat laki-laki pada pelayanan kesehatan dapat disebabkan karena laki-laki lebih cenderung kurang peduli, tidak mau menjaga, mengontrol atau memeriksa kesehatan secara rutin ke pelayanan kesehatan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) dikelompokkan menjadi empat golongan yaitu pra dewasa 18-29 tahun, dewasa 30-44 tahun, pra lanjut usia 45-59 tahun dan lansia >60 tahun. Kelompok usia yang berbeda juga memberikan perilaku yang berbeda, usia dewasa memiliki cara berfikir serta dapat mengambil keputusan yang bijak (Bunet et al., 2020). Berdasarkan hasil yang terdapat pada tabel 4.3 setelah dianalisis diperoleh responden lebih dominan dengan jenis kelamin perempuan dengan usia lebih banyak yaitu, antara 30-44 tahun (38,6%) dan jumlah pasien terendah pada rentan usia >60 tahun (6,3%) dan untuk usia 18-29 tahun (28,1%) dan pada usia 44-59 tahun (27,1%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tenggara & Lubis (2023) menyatakan bahwa orang yang berusia 30-44 tahun sering ke Puskesmas karena beberapa alasan, termasuk perubahan kondisi kesehatan terkait usia, fokus pada kesehatan produksi dan kebutuhan untuk penanganan penyakit kronis yang sering muncul diusia sekitar 30-44 tahun, selain itu faktor dari ekonomi dan kemudahan akses ke Puskesmas juga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mencari layanan kesehatan difasilitas tersebut. Menurut Syamsul (2019) menjelaskan pada penelitiannya bahwa perubahan kondisi kesehatan terkait usia dapat terjadi kemunduran fungsi organ sehingga masyarakat yang berusia 30-44 tahun cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Menurut Nena (2022) menyatakan pada usia 30-44 tahun banyak yang kurang dalam menerapkan hidup sehat sehingga mereka mudah terkena penyakit dan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pada tabel 3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, didapatkan pekerjaan terbanyak yaitu ibu rumah tangga dengan jumlah (51,1%), untuk pekerjaan wiraswasta (20,8%), petani (16,7%), honor (4,2%), guru (3,1%) dan untuk pekerjaan terendah yaitu sopir (2,1%), hal ini sesuai dengan penelitian Maimunah (2022) menyatakan bahwa ibu rumah tangga sering mengunjungi Puskesmas dikarenakan beberapa alasan yaitu akses yang mudah, pelayanan kesehatan yang terjangkau dan Puskesmas menjadi pilihan utama untuk pemeriksaan kehamilan, imunisasi dan penanganan penyakit umum terutama bagi ibu rumah tangga yang memiliki banyak waktu luangnya. Menurut Assyfa (2023) menjelaskan pada penelitiannya bahwa ibu rumah tangga yang lebih memiliki banyak waktu luang biasanya untuk dihabiskan bersama anak-anaknya, sehingga ibu bisa membawa anaknya ke Puskesmas untuk posyandu dan mengikuti kegiatan posyandu secara rutin agar kesehatan anaknya terpantau dan ibu lebih mempunyai pengetahuan tentang perkembangan anaknya. Menurut Maimunah (2022) menyatakan bahwa ibu rumah tangga lebih memperhatikan dan khawatir terhadap kesehatan anak, suami dan keluarga lainnya, sehingga ibu rumah tangga lebih sering berkunjung ke Puskesmas untuk mengantarkan anak, suami dan keluarga lainnya untuk berobat.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pada 3 terkait karakteristik pendidikan didapatkan bahwa karakteristik responden dengan jumlah paling banyak pada jenjang SMA dengan jumlah 39 dengan persentase sebanyak (40,6%), pada jenjang SMP dengan jumlah 26 dengan persentase sebanyak (27,7%), pada jenjang SD dengan jumlah 16 dengan persentase sebanyak (16,7%) dan dengan jumlah yang paling sedikit pada jenjang sarjana/diploma dengan jumlah 15 dengan persentase sebanyak (15,6%), hal ini sejalan dengan penelitian Puspitasari (2020) menyatakan bahwa pasien yang berobat merupakan kelompok yang berpendidikan cukup baik, sehingga yang berpendidikan cukup baik dalam mengetahui gejala awal dan cara pengobatannya, lebih memanfaatkan fasilitas kesehatan dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana orang yang berpendidikan tinggi cenderung akan lebih kritis dalam berfikir dan menerima informasi, sehingga orang dengan pendidikan tinggi biasanya memiliki ketidakpuasan ataupun kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterimanya. Menurut Maimunah (2022) menjelaskan pada penelitiannya bahwa orang yang berpendidikan tinggi memiliki pola pikir yang lebih maju sehingga mereka sering menggunakan pelayanan kesehatan karena lebih memperhatikan kesehatan pada dirinya dan orang sekitarnya. Menurut Triana (2025) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dimana tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan untuk menyerap informasi dapat menerapkan dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari khususnya dalam hal kesehatan.

### 3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian Sarana Prasarana, KIE, Kecepatan Pelayanan dan Keramahan Petugas Di Puskesmas Pagelaran

#### a. Sarana Prasarana

Sarana prasarana merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memfasilitasi pelayanan yang tersedia, sarana prasarana sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hasil penelitian pada gambar grafik 1 bahwa tingkat kepuasan pasien pada sarana prasarana memiliki kesetaraan dalam kategori puas dan sangat puas pada pelayanan kefarmasian yaitu (49,0%), kesetaraan dalam tingkat kepuasan ini dikarenakan petugas mampu memberikan pelayanan yang baik terutama pada kondisi ruang pelayanan yang nyaman, bersih dan mampu memberikan informasi yang mudah dimengerti, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro (2022) bahwa terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi terkait pengambilan obat terhadap kepuasan pasien pada saat menebus obat dan sarana prasarana yang dapat mendukung terkait kualitas pelayanan kefarmasian yaitu tersedianya leaflet atau brosur agar dapat digunakan pasien untuk menambah informasi yang tersedia.

#### b. KIE

KIE merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana dimensi ini adalah pelayanan peresepan, yang mana pengeluaran dan penyediaan obat berdasarkan permintaan tertulis dari dokter sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, unit ini merupakan sarana yang tepat untuk menjamin komunikasi, informasi, dan edukasi terkait pekerjaan kefarmasian. Hasil penelitian pada gambar grafik 1 bahwa tingkat kepuasan pasien pada KIE termasuk dalam kategori sangat memuaskan dengan memiliki persentase sebanyak (60,4%), tingginya tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran dikarenakan pada saat petugas memberikan komunikasi, informasi dan edukasi terkait khasiat obat, tentang cara pemakaian obat dan cara menyimpan obat petugas menyampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan informasinya jelas, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Guspianto (2023), dalam penelitiannya dijelaskan bahwa tingkat kepuasan harus diarahkan untuk memastikan bahwa

obat yang tepat diberikan kepada pasien dengan dosis dan kuantitas yang tepat, serta informasi yang jelas dan akurat.

c. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan faktor yang penting, yang mana kecepatan pelayanan ialah target pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan, menurut Setiawan (2022) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa kecepatan pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelayanan pada pasien. Tingkat kepuasan pasien pada penelitian yang telah dilakukan, dapat dilihat pada gambar grafik 4.1 bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori yang memuaskan dengan mencapai (68,8%). Menurut penelitian Setiawan (2022) menyatakan bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien pada kecepatan pelayanan dikarenakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas menjawab dengan cepat dan tanggap serta setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. Petugas yang cepat dalam menerima resep dan juga memiliki daya tanggap yang baik terhadap masalah yang dihadapi pasien. Petugas juga memberikan informasi kepada pasien dengan jelas dan menyampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.

d. Keramahan Petugas

Keramahan petugas merupakan suatu sikap dan perilaku baik petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian dapat dilihat pada gambar grafik 4.1 bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori yang sangat memuaskan dengan mencapai (67,7%). Tingginya tingkat kepuasan pasien dikarenakan petugas mampu memberikan pelayanan dan perhatian yang sama kepada semua pasien, menurut Setiawan & Megawati (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dalam mengukur suatu kepuasan pasien merupakan faktor penentu utama dalam mengukur kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk komunikasi yang baik, perhatian yang tulus dan responsivitas petugas kesehatan. Perbedaan usia memang dapat mempengaruhi preferensi atau cara berkomunikasi, namun pelayanan yang baik, setara dan tidak membedakan untuk semua pasien adalah kunci utama dalam kepuasan pasien.

4. Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

a. Hubungan Karakteristik Demografi Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil tabel 4 pada penelitian ini, karakteristik demografi jenis kelamin tidak terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran yaitu dengan mendapatkan nilai p value 0,43 yang artinya  $\geq 0,05$ , mayoritas pada karakteristik demografi jenis kelamin yang paling banyak tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran adalah responden perempuan dibandingkan dengan responden laki-laki, responden perempuan yang merasa puas (41,7%) dan sangat puas (30,2%) terhadap pelayanan kefarmasian, pada responden laki-laki yang merasa puas (18,8%) dan sangat puas (9,4%). Menurut Noviyanti putri (2018) bahwa jenis kelamin laki-laki tidak terlalu memperhatikan penampilan terhadap jasa yang diberikan petugas dan tidak memperhatikan terkait dilingkungan sekitar, sedangkan yang lebih besar memperhatikan dilingkungan sekitar secara detail adalah perempuan.

b. Hubungan Karakteristik Demografi Usia Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

#### Pada Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 4.4 bahwa karakteristik demografi usia tidak terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran yaitu dengan mendapatkan nilai p value 0,40 yang artinya  $\geq 0,05$ , mayoritas pada karakteristik demografi usia responden yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yaitu berusia 30-44 tahun (19,8%) dan merasa sangat puas (18,8%), pada usia 18-29 tahun yang merasa puas (17,7%) dan sangat puas (10,4%), pada usia 45-59 tahun yang merasa puas (17,7%) dan sangat puas (9,4%), pada usia >60 tahun yang merasa puas (5,2%) dan sangat puas (1,0%). Menurut Setiani & Megawati (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dalam mengukur suatu kepuasan pasien merupakan faktor penentu utama dalam mengukur kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk komunikasi yang baik, perhatian yang tulus dan responsivitas petugas kesehatan. Perbedaan usia memang dapat mempengaruhi preferensi atau cara berkomunikasi, namun pelayanan yang baik, setara dan tidak membedakan untuk semua pasien adalah kunci utama dalam kepuasan pasien.

#### c. Hubungan Karakteristik Demografi Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 4.4 bahwa karakteristik demografi pekerjaan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran yaitu dengan mendapatkan nilai p value 0,27 yang artinya  $\geq 0,05$ , mayoritas pada karakteristik demografi pekerjaan responden yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yaitu ibu rumah tangga (29,2%) dan yang merasa sangat puas (24,0%), wiraswasta yang merasa puas (16,7%) dan sangat puas (4,2%), petani yang merasa puas (9,4%) dan sangat puas (7,3%), sopir yang merasa puas (2,1%) dan sangat puas (0,0%), honor yang merasa puas (2,1%) dan sangat puas (2,1%), guru yang merasa puas (1,0%) dan sangat puas (2,1%). Menurut Rizal & Jalpi (2018) menyatakan bahwa responden yang memiliki pekerjaan yang tetap dengan tingkat ekonomi yang menengah keatas akan lebih paham dalam memanfaatkan terkait pelayanan yang berkualitas dan untuk pekerjaan ibu rumah tangga atau tidak bekerja cenderung akan lebih banyak dapat menuntut terhadap pelayanan yang diterima dikarenakan ibu rumah tangga lebih memiliki banyak waktu luang yang bisa digunakan untuk memahami informasi terkait pelayanan yang diberikan.

#### d. Hubungan Karakteristik Demografi Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 4.4 bahwa karakteristik demografi pendidikan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran yaitu dengan mendapatkan nilai p value 0,58 yang artinya  $\geq 0,05$ , mayoritas pada karakteristik demografi pendidikan responden yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yaitu tingkat SMA (26,0%) dan yang merasa sangat puas (14,6%), tingkat SMP yang merasa puas (15,6%) dan sangat puas (11,5%), tingkat SD yang merasa puas (11,5%) dan sangat puas (5,2%), tingkat diploma/sarjana yang merasa puas (7,3%) dan sangat puas (8,3%). Menurut Triana (2025) menyatakan bahwa pendidikan sangat berpengaruh pada pengetahuan dan tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterima, sehingga apabila seseorang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan membandingkan sesuatu yang diterimanya dengan apa yang diberikan sedangkan seseorang dengan pendidikan rendah akan lebih menerimanya.

Menurut Lubis & Gurning (2023) bahwa karakteristik demografi pasien seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan tidak memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kefarmasian dikarenakan fasilitas tersebut bersifat umum, digunakan bersama dan tidak dipengaruhi secara langsung oleh latar belakang pribadi pasien. Penilaian terhadap pelayanan kefarmasian lebih dinilai berdasarkan pengalaman langsung dan faktor objektif seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang cenderung sama bagi semua pengguna layanan kesehatan, menurut Lukman (2021) bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti pemberian informasi yang sama berulang kali, sehingga karakteristik demografi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan tidak terlalu berpengaruh pada pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan keempat dimensi diatas, tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian dalam dimensi sarana prasarana yaitu memiliki kesetaraan dalam kategori puas dan sangat puas (49,0%), dimensi KIE dalam kategori sangat memuaskan (60,4%), pada dimensi kecepatan pelayanan dalam kategori memuaskan (68,8%) dan pada dimensi keramahan petugas dalam kategori sangat memuaskan (67,7%). Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Pagelaran. Pada pelayanan kefarmasian tersebut tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi pasien seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pagelaran. Dapat dikatakan tidak adanya hubungan dikarenakan didapatkan hasil nilai  $p \text{ value} \geq 0,05$  yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat .

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran dianggap telah memenuhi harapan responden berdasarkan pada dimensi yang telah diteliti. Responden merasa bahwa Puskesmas Pagelaran telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan mereka melalui layanan kefarmasian yang optimal. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai penggunaan obat antara petugas dengan pasien dapat menambah tingkat kepuasan pasien. Keramahan petugas dalam memberikan layanan kesehatan dan kecepatan serta ketanggapan dapat juga menambah tingkat kepuasan bagi pasien yang berkunjung di Puskesmas Pagelaran. Diharapkan agar Puskesmas Pagelaran melakukan dan menganalisis terkait faktor yang berpengaruh dalam kepuasan pasien melalui metode lain agar dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Pagelaran.

## KESIMPULAN

1. Karakteristik demografi pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran mayoritas berjenis kelamin perempuan (71,1%) dengan usia 30-44 tahun (38,5%) yang mayoritas sebagai ibu rumah tangga (5,1%) dengan pendidikan terakhir tingkat SMA (40,6%).
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran pada dimensi sarana prasarana yaitu memiliki kesetaraan dalam kategori puas dan sangat puas (49,0%), dimensi KIE dalam kategori sangat memuaskan (60,4%), pada dimensi kecepatan pelayanan dalam kategori memuaskan (68,8%) dan pada dimensi keramahan petugas dalam kategori sangat memuaskan (67,7%), yaitu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden memuaskan terhadap pelayanan kefarmasian dalam keempat dimensi tersebut yang diberikan di Puskesmas Pagelaran.
3. Hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian yaitu tidak terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara karakteristik demografi pasien

seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pagelaran, dapat dikatakan tidak adanya hubungan dikarenakan didapatkan hasil nilai  $p \text{ value} \geq 0,05$  yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat .

### Saran

1. Bagi tempat penelitian  
Diharapkan dapat memperhatikan aspek kepuasan yaitu pada sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan dan keramahan petugas dengan meningkatkannya aspek tersebut maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan pelayanan yang diberikan akan sesuai apa yang diharapkan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan berbagai metode intervensi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien seperti pendekatan komunikasi strategis agar memberi prioritas pada tujuan kepuasan pasien yang dianggap esensial untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Alrosyidi, A. F., Humaidi, F., & Munifah, N. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Farmasi Attamru*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.31102/attamru.2020.1.1.35-44>
- Amalia nur, R. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi, Vol 2, Edisi 1, Tahun 2022 e-ISSN : 2774-9967, Universitas Diponegoro Semarang. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15.
- Amalia, T., & Dewi, D. N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Obat Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Y. *Jurnal Inkofar*, 6(1), 19–26. <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v6i1.209>
- Anggraeni, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. In C. B. UTAMA (Ed.), *CV BUDI UTAMA (Pertama, Vol. 11, Issue 1)*. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_Sistem\\_Pembetulan\\_Terpu](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpu) sat\_Strategi\_Melestari
- Arini, H. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>
- Assyfa, N., Hodijah, A., Drama, B. I., & Rahmat, D. Y. (2023). Hubungan frekuensi kunjungan dengan status gizi balita. 4(September), 4087–4098.
- Azahra, N. P., & Atmawinata, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. 7(1), 46–52.
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan

- Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- Ginting, D. A., Ekawati, D., Wahyudi, A., Magister, P., Masyarakat, K., Bina, S., & Palembang, H. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. 16(2), 151–163.
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Handayany, G. N. (2022). Manajemen Pelayanan Farmasi. In Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3). CV.Eureka Media Aksara.
- Instalasi Puskesmas Pagelaran, 2023. Renstra Puskesmas Pagelaran 2023-2026
- Kariema, I. H. El, Siyoto, S., & Wardani, R. (2020). Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat Pelayanan Kesehatan (Pertama). STRADA PRESS.
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 204–216. <http://etheses.uin-malang.ac.id/9353>
- Kemenkes RI. (2019). profil kesehatan Indonesia 2019. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Lestari, F., Rahmawati, R., & Martono, A. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Pengetahuan Dalam Penggunaan Obat Antibiotik Di Puskesmas Seginim Kabupaten Bengkulu selatan. 3(Ddd), 3–15.
- Lubis, R. M., & Gurning, F. P. (2023). Dampak Pandemi Terhadap Tingkat Utilitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), e955–e955. <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i2.955>
- Lukman, S. (2021). Faktor demografis untuk meningkatkan informasi , edukasi , dan komunikasi kesehatan seksual dan reproduksi. 9(1), 66–78.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Maimunah, S., Utami, F. E., Dianti, M. R., & Inayatillah, F. R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. 7(1). <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Majid, R., & Zainuddin, A. (2023). Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat ( JKKM ) Vol . 2 No . 2 Tahun 2023 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Se-Kota Kendari *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat ( JKKM ) Vol . 2 No . 2 Tahun 2023*. 2(2), 76–86.
- Marampa, T. junianti rimba, Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223–234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153–160.
- Musrifah. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. 11(1), 432–439.
- Nena. (2022). Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19. 5(1), 59–74.
- Noviyanti putri, R. (2018). Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS) Ririn Noviyanti Putri 1 Mahasiswa Pascasarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya 1. 18(2), 401–409.
- Nurkholis. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian 2023 Period. 3, 6–16. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Oktaria, D., Fajrini, F., Latifah, N., & Romdhona, N. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 17–38.
- Panaungi, & Nurpati, A. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

- Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jpsht/article/view/325>
- Payumi, & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Keberhasilan Program Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Wilayah Kerja Puskesmas Sepatan Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.79>
- Permenkes RI, 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Departemen Kesehatan RI.
- Permenkes RI, 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.
- Pratama, M. D., & Dewi, R. (2023). Farmasi Puskesmas X Dan Puskesmas Y Di Kabupaten. 4, 6450–6461.
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Kasien Rawat Inap Di RSU Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., Rizany, I., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Mangkurat, U. L. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Abstrak. 8(1), 93–100. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo: Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*, 2(2), 69–77.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). Metode Kuantitatif. In UNISRI Press (Pertama, Issue 1940310019). UNISRI Press.
- Setiani, L. A., & Megawati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. 5, 264–275.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660/2345>
- Stelin, C. et all. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Pharmacon*, 11(2), 1460–1466.
- 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>
- Stiyawan, Y. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi The Utilization of Health Services by the National Health Insurance Participants in Jejawi Sub-district \* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. 163–175.
- Sugiono, & Noerdjanah. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation.

- Jurnal Keterampilan Fisik, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Syamsul. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. 6(1), 40–45.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). Metode Penelitian Kesehatan (Pertama). AHLIMEDIA PRESS.
- Tenggara, K. A., & Lubis, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor Terkait Akses Usia Produktif ( 15-64 Tahun ) di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Kutacane Pulongas , Kecamatan. 1(2).
- Triana, S. (2025). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pendapatan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. 180.
- Triutomo, A. N., & Pradana, A. E. (2022). Alur dan Prosedur Pelayanan Pasien. In Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Pertama). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. P. (2019). Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web. I N F O R M a T I K A, 10(2), 13. <https://doi.org/10.36723/juri.v10i2.110>
- Ulfah, N. H. (2019). Brand Equity dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Wineka Media.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Pertama, Issue October). TATA MUTIARA HIDUP INDONESIA.
- Yuliana, D., Wikandari, D., Ramdaniah, P., Ningrum, D. M., & Bayani, F. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram. 10, 137–143.