

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang

Hariyani^{1*}, Vinda Aprillia Sandra²

^{1,2} Fakultas Farmasi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

*Email korespondensi: hariyani_iik@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 270 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Mei dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilihat dari 5 dimensi terdiri dari dimensi responsiveness dengan hasil persentase 73,58%, dimensi empathy dengan hasil persentase 74,94%, dimensi assurance dengan hasil persentase 72,96%, dimensi reliability dengan hasil persentase 76,98%, dimensi tangibles dengan hasil persentase 70,73%. Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang berada pada kategori puas dengan persentase 73,46%.

Kata kunci : *pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan, puskesmas.*

ABSTRACT

Pharmaceutical services at Puskesmas are an inseparable part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. The fulfillment of standards in pharmaceutical services is expected to meet patient expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Jabon Health Center, Jombang Regency. The method used in this study is the descriptive method. The sampling technique used was purposive sampling with a sample of 270 respondents who met the inclusion criteria. Data collection was carried out in May by distributing questionnaires to respondents who had received pharmaceutical services. Based on the results of the research obtained, seen from 5 dimensions consisting of the responsiveness dimension with a percentage result of 73.58%, the empathy dimension with a percentage result of 74.94%, the assurance dimension with a percentage result of 72.96%, the reliability dimension with a percentage result of 76.98%, the tangibles dimension with a percentage result of 70.73%. So that the average percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Jabon Health Center, Jombang Regency is in the satisfied category with a percentage of 73.46%.

Keywords : patient satisfaction, pharmaceutical services, health center.

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan merupakan kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan, yang bertujuan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal untuk masyarakat. Puskesmas bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit

(kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), melaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan Kefarmasian Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok, yaitu pusat penggerak pembangunan berwawasan

kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian Erna Prihardiwati, et al., (2018) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekaum Banjarmasin terhadap Pelayanan Kefarmasian dari 372 responden yang menerima pelayanan kefarmasian terhadap ketanggapan apoteker 73,2% dengan kategori puas, keramahan apoteker 73,29% dengan kategori puas, kejelasan pemberian informasi obat 68,72% dengan kategori puas, kelengkapan obat 66,03% dengan kategori puas, kecepatan pelayanan obat 65,94% dengan kategori puas, kenyamanan ruang tunggu 65,23% dengan kategori puas, kebersihan ruang tunggu 67,58% dengan kategori puas, dan ketersediaan leaflet informasi kesehatan 64,33%. Sehingga didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pasien 68,03% dengan kategori puas.

Tingkat kepuasan pasien meliputi ketanggapan, keramahan, kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat, kecepatan pelayanan obat, kelengkapan obat dan alat kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien merasa tidak puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh tidak sesuai dengan diharapkan (Pohan dalam Anggrianni, 2017). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas mendatangkan pasien baru dan membentuk citra puskesmas yang baik supaya dipercaya pasien untuk memenuhi kebutuhan dalam

bidang kesehatan (Kuntoro dan Istiono, 2017).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah survey deskriptif dengan jumlah sampel 270 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

Populasi, Sampel dan Teknik sampling

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang dan berobat di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang datang dan berobat di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pasien yang berobat di Puskesmas Jabon dan telah mendapatkan pelayanan kefarmasian.
- 2) Pasien yang berumur 17 tahun sampai 65 tahun.
- 3) Pasien yang bisa membaca dan menulis
- 4) Bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi adalah:

- 1) Pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kefarmasian.
- 2) Tidak bersedia menjadi responden

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Random Sampling*

Teknik pengumpulan data

Data penelitian yang sudah terkumpul dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

1. Uji validitas

Instrumen yang diguna kandibuat oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 30 orang.

2. Uji reliabilitas

Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih.

Analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden dan akan dianalisis menggunakan rumus persentase:

$$\% = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{jumlah Skor Maksimal}} \times 100 \%$$

Skor dalam penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang dibagi menjadi 3 kategori, yaitu :

- a. Sangat puas (SP) = 76 % - 100 %
- b. Puas (P) = 56 % - <76 %
- c. Tidak puas (TP) = <56 %

(Prihandiwati, *et al.*, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diperoleh data pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	60	22,22
	Perempuan	210	77,78
2	Usia		
	17 – 25 tahun	35	12,96
	26 – 35 tahun	68	25,18
	36 – 45 tahun	51	18,89
	46 – 55 tahun	47	17,41
	56 – 65 tahun	69	25,56
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	43	15,93
	SMP	40	14,81
	SMA	146	54,07
	Perguruan Tinggi	41	15,19
4	Pekerjaan		
	Swasta/Wiraswasta	74	27,41
	Pelajar/Mahasiswa	17	6,30
	Rumah Tangga/Tidak Bekerja	149	55,18
	Lain-lain	30	11,11

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan terbanyak sebesar 77,78%. Jenis kelamin merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan karena segi kerentanan manusia bersumber dari jenis kelamin, menjadikan tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan berbeda pada jenis kelamin. Responden perempuan banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki karena

perempuan lebih memiliki banyak waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga, hal ini dikarenakan perempuan memiliki tingkat kekhawatiran lebih besar dari pada laki-laki sehingga perempuan memperhatikan kondisi kesehatannya dengan pergi kepuskesmas apabila sakit (Ramli, 2022).

Karakteristik responden berdasarkan usia yang paling banyak adalah umur 56 – 65 tahun yaitu sebesar 25,56%. Usia salah satu sifat karakteristik seseorang sangat utama, usia mempunyai pengambilan

keputusan dipengaruhi oleh usia psikologi individu semakin baik, artinya semakin matang seseorang, maka semakin baik pula adaptasi terhadap orang lain. Pada usia 56 – 65 tahun responden datang berobat untuk dirinya sendiri di bandingkan mengantar keluarga yang sakit dan lebih rentan terkena penyakit.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak adalah pendidikan SMA sebesar 54,07%. Tingkat pendidikan semakin tinggi memudahkan seseorang mengolah informasi yang

diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk dalam pemeliharaan kesehatannya (Notoatmodjo, 2018). Sedangkan berdasarkan pekerjaan responden terbanyak adalah ibu rumah tangga/tidak bekerja sebesar 55,18%. Responden yang tidak bekerja umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat di tempat tersebut.

Tabel 2. Hasil Uji Validasi

Pernyataan	rHitung	rTabel	Hasil
1	0,380	0,361	Valid
2	0,606	0,361	Valid
3	0,663	0,361	Valid
4	0,647	0,361	Valid
5	0,529	0,361	Valid
6	0,628	0,361	Valid
7	0,750	0,361	Valid
8	0,388	0,361	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

No	Varians Butir	Jumlah Varians Butir	Varians Total	r	Reliabilitas
1	0,171				
2	0,033				
3	0,212				
4	0,234				
5	0,212	1,164	2,791	0,6	Tinggi
6	0,068				
7	0,093				
8	0,137				

Dari tabel 2 dan 3 bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner. Kuesioner di uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu kepada 30 responden yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jabon. Hasil uji validitas adalah semua pernyataan valid jika nilai r hitung > nilai r tabel sebesar 0,361. Tujuan dilakukan validasi adalah untuk melihat kuesioner

sebagai alat ukur tersebut valid atau tidak. Selanjutnya pengujian reliabilitas dilakukan pada pernyataan yang valid. Berdasarkan hasil perhitungan semua variabel pernyataan memiliki nilai *alpha cornbach* lebih besar dari 0,6 yang berarti kuesioner dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan, sehingga kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Pernyataan	Perolehan Skor						Skor Ideal	Total Skor	Hasil Persentase Total Skor (%)
		Sangat puas (Poin = 3)		Puas (Poin = 2)		Tidak Puas (Poin = 1)				
		N	Skor	N	Skor	N	Skor			
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Ketanggapan petugas pelayanan kefarmasian terhadap pasien	58 (21,48%)	174	210 (77,78 %)	420	2 (0,74%)	2	810	596	73,58
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Keramahan petugas pelayanan kefarmasian terhadap pasien	72 (26,67 %)	216	193 (71,48 %)	386	5 (1,85%)	5	810	607
Jaminan (<i>Assurance</i>)		Kecepatan pelayanan obat	64 (23,70 %)	192	193 (71,48 %)	386	13 (4,81%)	13	810	591
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kejelasan petugas pelayanan kefarmasian dalam memberikan informasi obat	102 (37,78 %)	306	161 (59,63 %)	322	7 (2,59 %)	7	810	635
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)		Kelengkapan obat dan alat kesehatan	75 (27,78 %)	225	192 (71,11 %)	384	3 (1,11 %)	3	810	612
	Kenyamanan ruang tunggu	45 (16,67 %)	135	222 (82,22 %)	444	3 (1,11 %)	3	810	582	71,85
	Kebersihan ruang tunggu	49 (18,15 %)	147	218 (80,74 %)	436	3 (1,11 %)	3	810	586	72,34
	Ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	40 (14,81 %)	120	201 (74,44 %)	402	29 (10,74%)	29	810	551	68,02
Jumlah								4760	587,65	
Rata-rata								595	73,46	

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa salah satu hal yang menunjang kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terlihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap yang diinginkan pasien yaitu sikap tanggap dari seorang petugas pelayanan. Sikap tanggap ditunjukkan seperti pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi mengenai obat yang diberikan, petugas langsung memberikan informasi obat

kepada pasien, serta petugas tidak membedakan status pasien dalam pelayanan (Taufiq, 2016). Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Jabon menunjukkan bahwa ketanggapan petugas pelayanan kefarmasian berada dalam kategori puas sebesar 73,56%. Petugas pelayanan kefarmasian sudah baik dengan tidak memandang status pasien dalam memberikan pelayanan. Jika dikonversikan berdasarkan kategori tingkat kepuasan pada

dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah puas.

Dimensi empati (*emphaty*) pada pernyataan keramahan petugas pelayanan kefarmasian terhadap pasien dengan persentase sebesar 74,94% dinyatakan pasien puas. Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien serta kemudahan untuk dihubungi dan perhatian petugas kefarmasian terhadap pasien mempengaruhi kepuasan pasien (Yuliani, *et al.*, 2017). Pelayanan kesehatan dianggap baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar, dan komunikatif. Sebaliknya pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbicara kurang sopan (Nisa, *et al.*, 2022). Sebanyak 1,85% responden merasa tidak puas dengan pernyataan keramahan petugas pelayanan kefarmasian dikarenakan petugas pelayanan kefarmasian memberikan informasi obat dengan berbicara kurang ramah kepada pasien yang berusia lebih muda.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) pernyataan kejelasan petugas pelayanan kefarmasian dalam memberikan informasi obat didapatkan sebesar 78,40% dinyatakan pasien sangat puas. Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak awal dan mampu memberikan layanan secara tepat waktu (Zeithaml dalam Tjiptono, 2018). Informasi yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan terapi. Pemberian informasi obat harus jelas agar pasien puas. Sebanyak 2,59% pasien menyatakan tidak puas dengan kejelasan petugas karena pasien berumur 59 – 65 tahun mengalami penurunan pendengaran dan petugas pelayanan kefarmasian tidak menjelaskan secara lengkap tentang kontraindikasi, efek samping, dan interaksi obat. Pada pernyataan kelengkapan obat dan alat kesehatan didapatkan 75,56% dari pernyataan ini pasien dinyatakan puas. Ketersediaan obat yang digunakan untuk pelayanan kesehatan di puskesmas minimal sama dengan jumlah kebutuhan obat yang

tersedia di puskesmas. Ketersediaan obat di puskesmas harus sesuai dengan kebutuhan pelayanan obat pada masyarakat di wilayahnya. Jika ketersediaan obat tidak terpenuhi maka akan terjadi kekosongan obat di puskesmas mengakibatkan pelayanan obat tidak optimal (Amiruddin dan Septarani, 2019). Sebanyak 1,11% responden menyatakan tidak puas dengan ketersediaan obat di puskesmas dikarenakan puskesmas Jabon tidak menyediakan sediaan sirup untuk bayi yang demam setelah mendapatkan imunisasi.

Dimensi jaminan (*assurance*) pada pernyataan kecepatan pelayanan obat. Hasil penelitian yang diperoleh dari dimensi jaminan sebesar 72,96% jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien maka dikategorikan puas. Meskipun ada 4,81% pasien yang merasakan tidak puas. Dimensi jaminan merupakan kemampuan dalam membuat pasien menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh (Prihandiwati, *et al.*, 2018). Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien (Purwandari, *et al.*, 2017). Standart pelayanan minimal yang ditetapkan oleh permenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 adalah waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit. Pasien yang datang pada jam 09.00 WIB sampai 11.00 WIB membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama karena pada jam tersebut banyak resep masuk di apotek puskesmas Jabon.

Hasil penelitian pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada pernyataan kenyamanan ruang tunggu sebesar 71,85% dari pernyataan ini jika dikonversi dengan tingkat kepuasan pasien maka pasien dinyatakan puas, meskipun ada 1,11% pasien menyatakan tidak puas. Pada pernyataan kebersihan ruang tunggu sebesar 72,34% dinyatakan pasien merasa puas, meskipun ada 1,11% pasien yang menyatakan tidak puas. Pada pernyataan ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-

lain sebesar 68,02% jika dikonversi termasuk kategori puas, meskipun ada 10,74% pasien yang merasakan tidak puas.

Dimensi bukti fisik merupakan fasilitas peralatan dan petugas memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, dan didengar tetapi bisa dirasakan merupakan aspek yang dilihat dan penting merupakan ukuran terhadap pelayanan jasa (Prihandiwati, et al., 2018). Suasana ruang tunggu yang nyaman menyebabkan pasien merasa betah selama menunggu obat. Kebersihan tempat pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat menarik minat pasien. Ruang tunggu yang kotor membuat pasien tidak nyaman saat menunggu obat, begitupun sebaliknya. Pasien yang merasa tidak puas disebabkan pasien yang datang bersamaan pada hari Senin jam 09.00 WIB sampai 11.00 WIB sehingga tempat duduk di ruang tunggu diapotek kurang memadai.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Jabon kabupaten Jombang dapat dikategorikan puas dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 73,46%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Rektor Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata dan Deputi Penelitian dan *Academic Social Responsibility* Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2016). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 1(2), 6–10.
- Agrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan

Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 74-85.

<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>

- Amiruddin, E. E., & Septarani, A. W. I. (2019). Studi tentang Ketersediaan Obat di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 1(2), 60–76.

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumenterhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>

- Notoatmodjo, S., (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Peraturan Menteri Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Peraturan Menteri Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

- Peraturan Menteri Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74

- Tahun 2016
Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63-68.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*.
- Sutrisna, E. M., Dyah Ekawati, M., & Yulianti, T. (2008). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *PHARMACON*, 9(2), 57-67.
- Taufiq, T. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Yamasi*, 1(7), 1-9.
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-78.
- Widyastuti, W., & Utami, F. Y. (2019). Analisa Peran Perawat Tim Perawatan Kesehatan Masyarakat Terhadap Tingkat Kemandirian Keluarga Binaan Dalam Merawat Penderita Hipertensi. *Citra Delima : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 3(1), 43-51.
<https://doi.org/10.33862/citradelima.v3il.62>
- Yuliani, N. N., Sambara, J., & Isman, H. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015. *Jurnal Info Kesehatan*, 15(2), 482-494.