

## **LITERATURE REVIEW : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIN DI PUSKESMAS**

**Suci Ramadhani<sup>1\*</sup>, Siti Saidah<sup>2</sup>**

Magister Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Bhakti Kencana Bandung<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : 231ff07010@bku.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas menggunakan model *SERVQUAL*. Metode penelitian yang digunakan adalah *literature review* yang telah melakukan penelusuran publikasi ilmiah dalam lima tahun terakhir, dengan desain penelitian *Descriptive Survei*, *Kuantitatif Deskriptif* dan *Descriptive Cross sectional*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat variasi tingkat kepuasan pasien, dengan dimensi empati dan ketanggapan sering kali mendapatkan nilai lebih tinggi, sementara dimensi kehandalan dan bukti fisik menunjukkan nilai yang lebih rendah. Penelitian juga menemukan kesenjangan signifikan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima di beberapa Puskesmas, sehingga banyak pasien yang merasa tidak puas. Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah perlunya perbaikan dalam dimensi kehandalan dan bukti fisik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Implikasi dari temuan ini mendorong pihak Puskesmas untuk lebih fokus pada pelatihan staf dan memperbaiki fasilitas agar dapat memenuhi ekspektasi pasien secara optimal.

**Kata kunci** : dimensi kualitas, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, puskesmas, *SERVQUAL*

### **ABSTRACT**

*Pharmaceutical services at community health centers (Puskesmas) play a crucial role in enhancing the quality of healthcare services, which impacts patient satisfaction. This study aims to evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas using the SERVQUAL model. The research method employed is a literature review that examines scientific publications from the last five years, utilizing a Descriptive Survey, Quantitative Descriptive, and Descriptive Cross-Sectional research design. The analysis results indicate variations in patient satisfaction levels, with the empathy and responsiveness dimensions often receiving higher scores, while the reliability and tangibles dimensions show lower ratings. The study also identifies significant gaps between patient expectations and the actual services received in several Puskesmas, leading to dissatisfaction among many patients. The key conclusion of this research highlights the need for improvements in the reliability and tangibles dimensions to enhance patient satisfaction. These findings suggest that Puskesmas should focus more on staff training and facility improvements to better meet patient expectations effectively.*

**Keywords** : quality dimensions, patient satisfaction, pharmaceutical services, health centers, *SERVQUAL*

### **PENDAHULUAN**

Puskesmas dapat disebut sebagai salah satu lini terdepan dalam upaya pembangunan kesehatan masyarakat (Luthfia & Alkhajar, 2019). Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (Kementrian Kesehatan RI, 2024). Pelayanan kefarmasian adalah salah satu komponen utama dalam sistem layanan kesehatan yang menekankan penggunaan obat secara tepat, aman, dan efektif guna mendukung keberhasilan terapi pasien (Imron & Ananta Clarin Sheny, 2024). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian integral dari upaya

kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat (Pangemanan et al., 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Fadhilah et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama *SERVQUAL* (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut meliputi, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Sari & Sitorus, 2023).

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Penelitian oleh Mulyani et al. (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi *SERVQUAL* secara umum belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Selain itu penelitian Fristiohady et al. (2020) pada dimensi bukti fisik diperoleh *gap* -0,04 yang berarti terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang signifikan pada Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Tingkat kepuasan pasien sangat berkaitan dengan berbagai aspek perilaku dan keputusan mereka dalam menjalani perawatan. Pasien yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan cenderung lebih patuh dalam mengikuti rekomendasi pengobatan. (Langi et al., 2023). Sementara itu, ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diterima dapat memengaruhi kualitas serta efektivitas pelayanan kesehatan, sekaligus berdampak pada citra Puskesmas (Setiawan et al., 2022).

Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. *Literature review* ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki.

## METODE

*Literature review* ini melalui hasil penelusuran publikasi ilmiah yang diterbitkan 5 tahun terakhir dari tahun 2020 -2024, desain penelitian yaitu *Descriptive Survei*, *Kuantitatif Deskriptif* dan *Descriptive Cross sectional* yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Sumber database online yang digunakan berasal dari repositori menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Internasional. Dilakukan proses identifikasi, skrining teks lengkap dan kelayakan, dan analisis jurnal sesuai rumusan masalah dan tujuan, diperoleh 7 artikel utama *fulltext*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Penelitian-Penelitian Terkait Kepuasan Pasien di Puskesmas**

No	Author	Judul Penelitian	Metode Analisis Data	Hasil
1	(Fristiohady et al., 2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i>	<i>Gap</i>	Hasil penelitian menunjukkan nilai <i>gap</i> dari yang tertinggi ke terendah: (1) dimensi jaminan 0,21; (2) dimensi empati 0,21; (3) dimensi kehandalan 0,05; (4) dimensi ketanggapan 0,00; (5) dimensi bukti fisik -0,04. Nilai rata-rata sebesar 0,27. Pada dimensi bukti fisik menunjukkan pasien kurang puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang

						signifikan pada Puskesmas Puuwatu Kota Kendari.
2	(Mulyani al., 2021)	et	Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model <i>SERVQUAL</i> di Puskesmas Kabupaten Garut	Tingkat Pasien Terhadap Pelayanan	<i>Gap</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi <i>SERVQUAL</i> belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dilihat dari hasil secara keseluruhan diperoleh nilai <i>mean gap</i> negatif berarti bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas di beberapa Puskesmas. Berbeda dengan Puskesmas Siliwangi, Cibatu dan Sukamulya terdapat pernyataan dengan nilai nol (0) tingkat kepuasan pasien adalah puas, dan nilai positif dengan tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas.
3	(Setiawan al., 2022)	et	Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan	Tingkat Pasien Terhadap Pelayanan	<i>CSI dan Gap</i>	Kepuasan dari yang terbesar ke terendah berturut-turut pada: (1) dimensi empati 70,97%; (2) dimensi ketanggapan 66,50%; (3) dimensi jaminan 61,97%; (4) dimensi bukti fisik 61,44%; (5) dimensi kehandalan 60,97%. Nilai <i>gap</i> dari yang terbesar berturut-turut: (1) dimensi empati 54,50; (2) dimensi ketanggapan 31,33; (3) dimensi jaminan 5,83; (4) dimensi bukti fisik 2,00; (5) dimensi kehandalan -6,00. Dimensi kehandalan memiliki <i>gap</i> yang tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu -6,00. Nilai negatif pada hasil analisis <i>gap</i> menunjukkan belum tercapainya kualitas pelayanan kefarmasian sesuai dengan harapan pasien.
4	(Sari & Sitorus, 2023)		Evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioorejo Sunggal	Tingkat Pasien Terhadap Pelayanan	<i>CSI</i>	Kepuasan dari yang terbesar ke terendah berturut-turut: (1) dimensi empati 80,66%; (2) dimensi jaminan 78,61%; (3) dimensi ketanggapan 75,44%; (4) dimensi kehandalan 75,22; dan (5) dimensi bukti fisik 74,89%. Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori kepuasan adalah baik.
5	(Hidayah al., 2023)	et	Tingkat Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Denai	Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	<i>CSI</i>	Kepuasan dari yang terbesar ke terendah berturut-turut: (1) dimensi jaminan 84,88%; (2) dimensi bukti fisik 76,74%; (3) dimensi ketanggapan 76,27%; (4) dimensi empati 75,48; dan (5) dimensi kehandalan 75,39%. Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 76,74% dengan kategori kepuasan adalah puas.
6	(Karina Putri et al., 2023)		Evaluasi Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan	Kepuasan di Unit Kefarmasian	<i>Gap</i>	Hasil penelitian menunjukkan nilai <i>gap</i> dari yang tertinggi ke terendah: (1) jaminan 0,69; (2) ketanggapan 0,64; (3) kehandalan 0,6; (4) empati 0,58; (5) bukti fisik 0,57. Nilai rata-rata sebesar 0,61 dengan kategori pasien puas.
7	(Mahendro al., 2023)	et	Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan	Tingkat Pasien Terhadap Pelayanan	<i>CSI dan Gap</i>	Kepuasan dari yang terbesar ke terendah berturut-turut pada: (1) dimensi empati 92,23%; (2) dimensi ketanggapan 91,85%; (3) dimensi jaminan 89,61%; (4) dimensi

Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro Wonogiri	I	kehandalan 88,53%; (5) dimensi bukti fisik 86,62%. Nilai rata-rata sebesar 92,23% dengan kategori sangat puas. Nilai <i>gap</i> dari yang terbesar berturut-turut: (1) dimensi ketanggapan 24,33; (2) dimensi empati 23,67; (3) dimensi jaminan 17,33; (4) dimensi kehandalan 17,00; (5) dimensi bukti fisik 13,17. Hasil <i>gap</i> seluruhnya positif menunjukkan layanan yang diberikan telah melebihi ekspektasi masyarakat.
--	---	--

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya kesehatan dan berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Pangemanan et al., 2021). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, Puskesmas memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam hal mutu pelayanan kesehatan, agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu, memuaskan pasien, sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Pambudy, 2016).

Pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, karena berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai standar suatu fasilitas kesehatan serta menjadi ukuran mutu pelayanan yang diberikan (Suciati et al., 2023). Salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian adalah melalui evaluasi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di fasilitas kesehatan (Novalisa Much Ilham A. W. et al., 2016).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*), yang dilakukan melalui survei penilaian kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan dalam pelayanan kefarmasian dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan: *emphaty* mencerminkan keramahan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya; *tangible* (bukti nyata) merujuk pada fasilitas atau sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien dalam membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya; *reliability* (kehandalan) menggambarkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep sesuai dengan harapan pasien; *responsiveness* (ketanggapan) merupakan dimensi yang paling dinamis, yang mencerminkan kecepatan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep; *assurance* (jaminan) berkaitan dengan kompetensi tenaga kefarmasian dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, termasuk keterampilan dan kemampuannya dalam memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap (Prihartini et al., 2020).

Analisis kepuasan pasien yang dievaluasi melalui kuesioner dapat dilakukan menggunakan metode *gap analysis* atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan kuesioner berbasis skala Likert dan pengolahan data melalui aplikasi statistik. Metode *gap analysis* mengevaluasi perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima, dengan kategori -4,00 s/d -2,40 (Sangat tidak puas), -2,39 s/d -0,79 (Tidak puas), -0,78 s/d 0,82 (Cukup puas), 0,83 s/d 2,43 (Puas) dan 2,44 s/d 4,00 (Sangat puas). Sementara itu, metode *CSI* mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan berdasarkan indeks dengan kategori 20,00-35,98 (Sangat tidak memuaskan), 36,00-51,98 (Tidak memuaskan), 52,00-67,98 (Cukup memuaskan), 68,00-83,98 (Memuaskan) dan 84,00-100,00 (Sangat memuaskan) (Diana et al., 2022). Perbedaan

utama antara kedua metode ini terletak pada pendekatan analisisnya, di mana *gap analysis* berfokus pada selisih antara harapan dan kenyataan, sedangkan CSI memberikan gambaran indeks kepuasan secara menyeluruh.

Hasil dari *literature review* secara keseluruhan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien bervariasi di antara Puskesmas yang diteliti. Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh Mahendro *et al.* (2023) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi (92,23%), terutama pada dimensi empati dan ketanggapan. Di sisi lain, penelitian oleh Mulyani *et al.* (2021) menunjukkan adanya nilai *mean gap* negatif, yang mengindikasikan ketidakpuasan pasien di beberapa Puskesmas. Berdasarkan metode analisis *SERVQUAL*, menunjukkan bahwa dimensi empati dan ketanggapan sering kali mendapatkan nilai yang lebih tinggi, sementara dimensi kehandalan dan bukti fisik sering kali menunjukkan nilai yang lebih rendah. Misalnya, Setiawan *et al.* (2022) mencatat bahwa dimensi kehandalan memiliki *gap* tertinggi (-6,00), menunjukkan bahwa pasien merasa layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka.

Faktor-faktor yang perlu diperbaiki:

### **Kehandalan**

Penelitian menunjukkan bahwa kehandalan adalah salah satu dimensi yang paling banyak dikeluhkan. Puskesmas perlu meningkatkan konsistensi dan keandalan dalam pelayanan, termasuk kesesuaian jam buka dengan jadwal yang seharusnya (Setiawan *et al.*, 2022).

### **Bukti Fisik**

Dimensi ini juga menunjukkan nilai negatif di beberapa penelitian, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan Puskesmas perlu diperbaiki untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Menurut penelitian (Mahendro *et al.*, 2023) kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian dan Fasilitas di ruang tunggu perlu mendapat perhatian.

### **Pelatihan Staf**

Pelatihan dan pengembangan bagi staf medis dan non-medis berperan krusial dalam meningkatkan kompetensi, komunikasi, dan empati dalam layanan pasien. Program pelatihan yang berkesinambungan memperkaya pengetahuan serta keterampilan klinis staf medis, memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang lebih optimal (Wardatun Hasanah, 2024).

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa Puskesmas yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, masih terdapat banyak ruang untuk perbaikan. Fokus pada dimensi kehandalan dan bukti fisik, serta peningkatan pelatihan staf, akan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan melakukan perbaikan di area ini, Puskesmas dapat lebih baik memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dengan demikian, *literature review* ini memberikan gambaran yang jelas tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan *literature review* ini. Terimakasih kepada rekan-rekan sejawat atas saran, dukungan, dan inspirasi yang diberikan selama proses penulisan. Kami juga



menghargai semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk berbagi wawasan dan referensi yang bermanfaat dalam penelitian ini. Tak lupa, ucapan terimakasih kami sampaikan kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan serta fasilitas yang memudahkan akses terhadap berbagai sumber ilmiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diana, K., Rinaldhi Tandah, M., Agnes, C., & Diwayani, M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Palopo. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Fadhilah, H., Nurlita, & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2). <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda>
- Fristiohady, A., Ode Muhammad Fitrawan, L., Dwi Pemudi, Y., Ihsan, S., & Bafadal, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, H., Masniah, M., & Ulina, K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 9(1), 27–35.
- Imron, M., & Ananta Clarin Sheny. (2024). Strategi Perbaikan Pelayanan Kefarmasian Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri. *Java Health Journal*, 11(1), 1–11.
- Karina Putri, A., Siti Fatimah, F., Dwinta, E., & Radne Imran Rimba, P. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(2), 121–134. <https://doi.org/10.21927/inpharmmed.v7i2.3442>
- Kementrian Kesehatan RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut Analysis of Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services Using Servqual Models in Public Health. / *Majalah Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Novalisa Much Ilham A. W., Kusuma Anjar Mahardian, Kulsum Umu, Asmara Rany Indrani D., & Dewi Rahmawati Kartika. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Bajarneegara, Cilacap Tahun 2015. *Pharmacy*, 13(01).

- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Pangemanan, C., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2021). Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Tomohon. *Pharmacon*, 10(4), 1072–1080.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Sari, M., & Sitorus, T. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioorejo Sunggal. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(3).
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Suciati, G., Zaman, C., Gustina, E., & Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 102–116.
- Wardatun Hasanah, S. (2024). Strategi Implementasi Keselamatan Pasien Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rsud Abdoel Wahab Sjahanie. *Jurnal Inovasi Nusantara*, 3(1), 12–43.