Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6(1) 2026, Page: 20349-20355

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus

[1]Riki Renaldo, [2]Vicko Suswidiantoro, [3]Wina Safutri, [3]Riza Dwiningrum
Program Studi S1 Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu

Published: April, 2026

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan berperan penting dalam menunjang mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam kepuasan pasien rawat jalan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tangggamus.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi sebanyak 6.050 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi berdasarkan dimensi SERVQUAL dan telah diuji validitas serta reliabilitas. Analisis data dilakukan secara univariat dengan distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden pasien rawat jalan di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus didominasi oleh kelompok usia 26–35 tahun (27%), berjenis kelamin laki-laki (53%), dengan pendidikan terakhir mayoritas SMA (38%), serta sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (42%) dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi berada pada kategori puas. Rincian hasil penilaian rata-rata pada setiap dimensi adalah: *Tangible* (84,73%), diikuti *Reliability* (85,13%) dan *Responsiveness* (87,46%). Sementara itu, dimensi *Assurance* (86,36%) dan *Empathy* (86,33%). Secara keseluruhan, mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi jaminan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rawat Jalan, Puskesmas Sanggi

ABSTRACT

Pharmaceutical services in healthcare facilities play an important role in supporting the quality of healthcare services, particularly in outpatient satisfaction. Patient satisfaction is one indicator of service quality that encompasses the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to determine the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Sanggi Public Health Center (Puskesmas Sanggi), Tanggamus Regency.

This research employed a quantitative design. The population consisted of all outpatients who received pharmaceutical services at Puskesmas Sanggi, totaling 6,050 patients. The sample comprised 100 respondents. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire modified based on the SERVQUAL dimensions and tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using univariate analysis with frequency and percentage distributions.

The results showed that the characteristics of outpatient respondents at Puskesmas Sanggi, Tanggamus Regency, were dominated by the 26–35-year age group (27%), male patients (53%), with the majority having a senior high school education (38%). Most respondents worked as housewives (42%). The level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Sanggi was generally categorized as satisfied. The average scores for each dimension were as follows: Tangibles (84.73%), followed by Reliability (85.13%) and Responsiveness (87.46%). Meanwhile, the Assurance and Empathy dimensions scored 86.36% and 86.33%, respectively. Overall, most patients were satisfied with the pharmaceutical services provided, although there are still aspects that need improvement, particularly in the assurance dimension.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Outpatient Care, Sanggi Public Health Center.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Fokus pelayanan ini telah mengalami pergeseran paradigma dari yang sebelumnya berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*), sejalan dengan filosofi *pharmaceutical care*. Filosofi ini menekankan peran aktif tenaga kefarmasian dalam mengidentifikasi, mencegah, serta menyelesaikan

masalah terkait penggunaan obat dan permasalahan kesehatan pasien secara keseluruhan (Permenkes, 2016).

Salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan kefarmasian itu sendiri. Ketersediaan obat dan vaksin secara nasional menunjukkan perkembangan yang cukup baik, di mana pada tahun 2019 telah mencapai angka 96,82%, meningkat dari capaian tahun sebelumnya sebesar 92,5%. Meskipun demikian, mutu pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas kesehatan belum sepenuhnya sesuai dengan standar. Berdasarkan data *Kementerian Kesehatan 2020*, hanya sekitar 41,72% instalasi farmasi rumah sakit yang memenuhi standar pelayanan kefarmasian, sedangkan sisanya belum mencapai kriteria tersebut

Perubahan sosial dan ekonomi masyarakat yang semakin maju juga berdampak pada meningkatnya ekspektasi terhadap mutu layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Masyarakat kini menuntut layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, informatif, dan memuaskan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di tingkat dasar seperti Puskesmas perlu terus ditingkatkan secara bertahap agar lebih efisien, efektif, serta mampu memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya (Ramadhani & Saidah, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan ini tercermin dari perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi, pasien cenderung merasa kecewa dan enggan untuk melakukan kunjungan ulang ke fasilitas tersebut. Oleh karena itu, pemahaman terhadap tingkat kepuasan pasien sangat penting sebagai dasar dalam upaya perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan (Puspitasari, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang rendah akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dan rendahnya angka kunjungan ke fasilitas kesehatan. Untuk itu, pelayanan kesehatan dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan yang cepat dan tepat, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan psikologis pasien (Hariyani & Farid, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu: keandalan (*reliability*) yang menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, daya tanggap (*responsiveness*) yang mengacu pada kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat, jaminan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, empati (*empathy*) yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada pasien, dan bukti fisik (*tangible*) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel (Rahmi, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustiqawaty (2023) menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka, Kabupaten Buton Tengah, sudah cukup memuaskan. Penilaian kepuasan pasien pada lima dimensi menunjukkan hasil sebagai berikut: ketanggapan (68,95%), keandalan (72,44%), jaminan (67,90%), empati (70,34%), dan bukti nyata (78,25%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien berada pada angka 71,57% dan masuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil observasi UPTD Puskesmas Sanggi merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Tanggamus yang menyediakan berbagai layanan medis, seperti pemeriksaan kesehatan umum (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, layanan rawat jalan, serta tindakan medis ringan seperti lepas jahitan, ganti balutan, penjahitan luka, pencabutan gigi, pemeriksaan tekanan darah, tes kehamilan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, serta pemeriksaan asam urat dan kolesterol. Selain itu, Puskesmas ini juga menjalankan berbagai program kesehatan sesuai dengan standar pelayanan puskesmas.

Pelayanan di Puskesmas Sanggi dinilai baik, didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional seperti perawat, dokter, serta ketersediaan alat kesehatan dan obat-obatan yang memadai. Hal ini menjadikan Puskesmas Sanggi sebagai salah satu pilihan utama masyarakat Kabupaten Tanggamus untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan dasar. Sejak diresmikan sebagai Puskesmas Rawat Inap oleh Bupati Kabupaten Tanggamus pada tahun 2017, UPTD Puskesmas Sanggi telah meningkatkan kapasitas layanannya. Lokasinya yang strategis, terletak di pinggir Jalur Lintas Barat Provinsi Lampung, menjadikan akses ke fasilitas ini cukup mudah. Jumlah dan jenis ruangan yang tersedia di Puskesmas

disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan serta ketersediaan sumber daya manusia yang ada.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan pengaduan dari beberapa pasien, ditemukan bahwa pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sanggi masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa pasien menyampaikan keluhan terkait lamanya waktu tunggu pengambilan obat, kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas farmasi mengenai cara penggunaan obat, serta sikap komunikasi yang kurang ramah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, belum adanya evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan khususnya di bagian pelayanan farmasi juga menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan periode Januari hingga Mei 2025 sebanyak
6.050 pasien. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin, berdasarkan kriteria inklusi yaitu pasien berusia 17–65 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi responden, serta tercatat sebagai pasien rawat jalan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan total 25 pernyataan menggunakan skala Likert 1–5. Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan *Pearson Correlation* dengan membandingkan skor setiap butir pernyataan terhadap skor total, di mana butir pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60.

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah UPTD Puskesmas Sanggi, yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. Secara administratif, Puskesmas ini beralamat di Jl. Kota Agung Bengkunat No. 16, Pekon Sanggi, Kecamatan Bandar Negeri Semuong, Kabupaten Tanggamus. Letaknya yang strategis di sepanjang Jalur Lintas Barat Provinsi Lampung menjadikan akses menuju puskesmas cukup mudah dijangkau oleh masyarakat dari berbagai wilayah sekitarnya.

2. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan

No. Item	r hitung	r tabel (0,05; N=100)	p-value	Keterangan
P1	0,366	0,195	0,000	Valid
P2	0,305	0,195	0,002	Valid
P3	0,349	0,195	0,000	Valid
P4	0,321	0,195	0,001	Valid
P5	0,373	0,195	0,000	Valid
P6	0,412	0,195	0,000	Valid
P7	0,385	0,195	0,000	Valid
P8	0,364	0,195	0,000	Valid
P9	0,367	0,195	0,000	Valid
P10	0,365	0,195	0,000	Valid
P11	0,371	0,195	0,000	Valid
P12	0,305	0,195	0,002	Valid

P13	0,315	0,195	0,001	Valid
P14	0,338	0,195	0,001	Valid
P15	0,346	0,195	0,000	Valid
P16	0,308	0,195	0,002	Valid
P17	0,321	0,195	0,001	Valid
P18	0,315	0,195	0,001	Valid
P19	0,459	0,195	0,000	Valid
P20	0,427	0,195	0,000	Valid
P21	0,388	0,195	0,000	Valid

Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner dan data sekunder berupa profil puskesmas serta data kunjungan pasien. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning* menggunakan perangkat lunak *SPSS* versi 20. Analisis data dilakukan secara *univariat* dengan penyajian dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase.

Tingkat kepuasan pasien dihitung berdasarkan persentase perolehan skor terhadap skor maksimal, kemudian diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu sangat puas apabila memperoleh nilai 81–100 persen, puas 61–80 persen, cukup
puas 41–60 persen, kurang puas 21–40 persen, dan tidak puas 0–20 persen, sesuai dengan kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,787	22	Reliabel (kategori kuat)

4. Umur

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
17–25	16	16,0
26–35	27	27,0
36–45	22	22,0
46–55	23	23,0
56–65	12	12,0
Total	**100**	**100,0**

5. Jenis Kelamin

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	53	53,0
Perempuan	47	47,0
Total	100	100,0

6. Pendidikan

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	15	15,0
SD	11	11,0
SMP	15	15,0
SMA	38	38,0
S1	21	21,0
Total	100	100,0

7. Pekerjaan

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga/Tidak Bekerja	42	42,0
Wiraswasta/Pedagang	17	17,0
Buruh/Karyawan	21	21,0
Petani	10	10,0
PNS	10	10,0
Total	100	100,0

8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Tabel 7 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan	Persentase (%)	Kategori
1	Sarana Fisik (Tangible)	84,73	Sangat puas
2	Keandalan (Reliability)	85,13	Sangat puas
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	87,46	Sangat puas
4	Jaminan (Assurance)	86,36	Sangat puas
5	Empati (Empathy)	86,33	Sangat puas

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus berada pada kategori sangat puas pada seluruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep *SERVQUAL*. Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien secara komprehensif, baik dari aspek teknis pelayanan maupun interaksi antara petugas farmasi dan pasien. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer dan mendukung keberhasilan terapi pasien rawat jalan (Parasuraman et al., 1988).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh nilai tertinggi sebesar 87,46%, yang menunjukkan bahwa petugas kefarmasian mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap dalam melayani resep, memberikan informasi obat, serta merespons pertanyaan dan keluhan pasien. Pelayanan yang responsif berkontribusi langsung terhadap kenyamanan pasien karena

berkaitan dengan efisiensi waktu pelayanan dan kemudahan akses informasi. Kondisi ini mencerminkan implementasi pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien dan sesuai dengan prinsip pelayanan kesehatan yang bermutu (Zeithaml et al., 2018).

Dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh persentase sebesar 86,36%, yang mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas farmasi. Jaminan pelayanan tercermin melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat secara jelas, sikap sopan dan meyakinkan, serta kepastian terkait keamanan dan ketepatan obat yang diterima pasien. Aspek jaminan memiliki peran penting dalam membentuk rasa aman pasien selama menjalani pengobatan dan memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian (Parasuraman et al., 1988).

Dimensi empati (*empathy*) memperoleh nilai sebesar 86,33%, menunjukkan bahwa petugas kefarmasian dinilai mampu memberikan perhatian secara individual kepada pasien. Pelayanan yang ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, serta sikap tidak diskriminatif menjadi faktor yang mendukung tingginya kepuasan pada dimensi ini. Empati dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek penting karena pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga kualitas interaksi yang mereka terima selama proses pelayanan (Tjiptono, 2019).

Dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh persentase sebesar 85,13%, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keandalan tercermin dari ketepatan pemberian obat, kesesuaian antara resep dan obat yang diterima pasien, serta kejelasan informasi penggunaan obat. Keandalan pelayanan menjadi dasar dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan (Lupiyoadi, 2016). Sementara itu, dimensi bukti fisik (*tangible*) memperoleh persentase sebesar 84,73% dan menjadi dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta penampilan petugas dinilai baik oleh pasien. Namun demikian, nilai yang relatif lebih rendah mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan pada aspek sarana dan prasarana guna menunjang kenyamanan pasien secara optimal, mengingat bukti fisik merupakan kesan awal yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Lupiyoadi, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani dan Pramesti (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, di mana dimensi daya tanggap dan jaminan cenderung memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus telah memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* dengan sangat baik. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Meskipun demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya pada aspek bukti fisik, agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat terus ditingkatkan dan dipertahankan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanggi Kabupaten Tanggamus berada pada kategori sangat puas. Seluruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memperoleh nilai kepuasan yang tinggi, dengan dimensi *responsiveness* sebagai aspek dengan persentase tertinggi.

SARAN

Puskesmas Sanggi disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang telah baik serta melakukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek komunikasi interpersonal, empati, dan pemberian informasi obat yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kefarmasian dan pengembangan penelitian selanjutnya dengan cakupan variabel dan lokasi yang lebih luas perlu dilakukan guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

Hariyani, & Farid, D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagungpada Bulan Maret Tahun 2021. *Jurnal Pharma Bhakta*, *2*(1), 1–9.

Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Empat. Mustiqawaty, L. (2023). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 9(1), 23–32.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor72 Tahun

Puspitasari. 2022. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. Jakarta: Gresindo.

Puskesmas Sanggi. (2025). Profil Puskesmas Sanggi. Dokumen tidak diterbitkan. Tanggamus: Puskesmas Sanggi.

Permenkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.

Permenkes. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024.

Rahmi, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dipuskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021.

Ramadhani, S., & Saidah, S. (2025). Literature Review : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasin Di Puskesmas. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(1), 1504–1510. https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1 .43218

Sugiyono. (2021). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler,

D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw- Hill Education.