

HUBUNGAN LAYANAN APOTEK DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS POLONGBANGKENG UTARA KECAMATAN POLUT KABUPATEN TAKALAR

The Relationship Between Pharmacy Services and Outpatient Satisfaction at The Polongbangkeng Utara Community Health Center, Polut District, Takalar Regency

Nasrun Natsir*
Musfirah
Naba

Universitas Tamalatea Makassar,
Makassar, Sulawesi Selatan

*email: nasrunnatsir80@gmail.com

Abstrak

Pelayanan farmasi di puskesmas merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan pasien akan obat-obatan. Kualitas layanan apotik yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan apotik dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Polongbangkeng Utara, Kecamatan Polut, Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mengambil obat di apotik Puskesmas Polongbangkeng Utara, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study* untuk melihat hubungan variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat) dengan menggunakan uji statistik chi-square (X^2) dengan tingkat derajat kepercayaan yakni 95% dan tingkat kemaknaan yakni (α) = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible* ($p=0,04$), *reliability* ($p=0,04$), *assurance* ($p=0,02$), *responsiveness* ($p=0,02$), *emphaty* dengan kepuasan pasien ($p=0,01$). Disimpulkan bahwa mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *reponsiveness*, dan *emphaty* sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Disarankan puskesmas meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan.

Kata Kunci:

Layanan apotik
Kepuasan pasien
Puskesmas
Polongbangkeng utara

Keywords:

Pharmacy services
Patient satisfaction
Community health center
North polongbangkeng

Abstract

Pharmacy services at community health centers are an important aspect of the health care system because they are directly related to patient needs for medicines. Good quality pharmacy services are expected to increase patient satisfaction as an indicator of health care quality. This study aims to determine the relationship between pharmacy services and patient satisfaction at the Polongbangkeng Utara Community Health Center, Polut District, Takalar Regency. This study uses a quantitative method with a cross-sectional design. The study population was all patients who took medicines at the Polongbangkeng Utara Community Health Center pharmacy, with a sample of 98 respondents taken using a purposive sampling technique. The research method used is a quantitative study with a Cross Sectional Study approach to see the relationship between the independent variable (free variable) and the dependent variable (bound variable) using the chi-square statistical test (X^2) with a confidence level of 95% and a significance level of (α) = 0.05. The results of the study showed that service quality consisted of tangible dimensions ($p=0.04$), reliability ($p=0.04$), assurance ($p=0.02$), responsiveness ($p=0.02$), and empathy with patient satisfaction ($p=0.01$). It was concluded that service quality based on the dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy was highly related to patient satisfaction. It is recommended that community health centers improve service quality based on these five dimensions in order to increase satisfaction.



© 2025. Natsir et al. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submitted: 25-08-2025

Accepted: 04-09-2025

Published: 09-09-2025

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan

sistem kesehatan nasional. Dalam sistem tersebut, keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas memiliki peran yang sangat vital sebagai garda

terdepan dalam menjamin akses pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas, merata, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah ketersediaan obat yang memadai. Obat tidak hanya berperan sebagai sarana penyembuhan dan pencegahan penyakit, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (WHO, 2011).

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak layanan apotik di Puskesmas, khususnya di wilayah perdesaan dan pinggiran kota, yang belum optimal. Beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien antara lain: keterlambatan pelayanan resep, petugas farmasi yang kurang komunikatif, ketidaktahuan pasien tentang cara penggunaan obat, hingga tidak tersedianya obat generik yang sesuai dengan resep dokter. Penelitian sebelumnya oleh Yunus et al. (2020) di Kabupaten Gowa menemukan bahwa sebanyak 34,6% pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan apotik Puskesmas, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan komunikasi petugas farmasi.

Kondisi serupa juga terlihat di Kabupaten Takalar, khususnya di wilayah Kecamatan Polongbangkeng Utara (Polut), di mana masyarakat masih mengeluhkan pelayanan apotik di Puskesmas sebagai bagian dari pengalaman berobat mereka. Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa pasien Puskesmas Polongbangkeng Utara, ditemukan beberapa masalah seperti antrean panjang untuk

pengambilan obat, ketersediaan obat yang tidak lengkap, dan minimnya informasi yang diberikan oleh petugas farmasi. Padahal, pelayanan apotik yang baik dapat mempercepat proses penyembuhan, mencegah efek samping penggunaan obat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan.

Hasil pemantauan internal Puskesmas Polongbangkeng Utara tahun 2024 menunjukkan bahwa dari total 6.947 kunjungan pasien per Tahun, sekitar 38% pasien mengajukan komplain secara lisan terkait pelayanan apotik, terutama menyangkut waktu tunggu dan pelayanan komunikasi dari petugas farmasi. Hal ini menunjukkan adanya potensi ketimpangan antara ekspektasi pasien dan realitas pelayanan yang mereka terima. Ketidaksesuaian ini, menurut Kotler dan Keller (2012), akan berdampak pada kepuasan konsumen (pasien) yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas dan penggunaan kembali layanan kesehatan.

Dengan mempertimbangkan pentingnya layanan apotik dalam sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas, serta adanya ketidakpuasan pasien dalam beberapa aspek layanan tersebut, maka diperlukan kajian ilmiah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara layanan apotik dengan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran kondisi layanan apotik di Puskesmas Polongbangkeng Utara, tetapi juga dapat menjadi dasar untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang lebih berorientasi pada pasien

(*patient-centered care*).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini adalah penelitian yang mengamati variabel independen dan dependen secara bersamaan di tempat dan waktu yang sama. Berdasarkan hasil dari penarikan sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 sampel. Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner yang terkait dengan *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kecamatan Polut, Kabupaten Takalar dan dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2025. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode antara lain: (1) Observasi, Teknik observasi adalah teknik pengamatan yang dilakukan secara langsung pada suatu objek penelitian agar dapat memperoleh informasi yang akurat dan valid dalam penelitian. (2) Kuesioner, Teknik pengumpulan kuesioner yaitu dilakukan dengan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (3) Dokumentasi, Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data yang berupa catatan, foto, dan laporan dari objek penelitian.

Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Univariat, Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel dalam penelitian dengan melihat gambaran distribusi frekuensinya, baik dalam bentuk grafik maupun dalam bentuk tabel dan persentase. Dan analisis Bivariat, Analisis ini dilakukan untuk melihat hubungan variabel bebas (variabel independen) dengan variabel terikat (variabel dependen) dengan menggunakan uji statistik *Chi-square* (X^2) dengan tingkat derajat kepercayaan yakni 95% dan tingkat kemaknaan yakni $(\alpha) = 0,05$.

HASIL

Hasil penelitian dapat disajikan dengan tabel yang diperoleh dari hasil analisis data menggunakan SPSS

Tabel 1. Hasil analisis bukti fisik

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	66	67,3	67,3
Kurang Baik	32	32,7	100,0
Total	98	100,0	100,0

Tabel diatas menunjukkan dari 66 responden dengan *tangible* (bukti fisik) yang baik terdapat 36 (54,5%) dengan *tangible* (bukti fisik) puas dan 30 (4,5%) responden dengan *tangible* (bukti fisik) tidak puas, sedangkan 32 responden dengan *tangible* (bukti fisik) yang kurang baik terdapat 25 (78,1%) dengan *tangible* (bukti fisik) puas dan 7 (21,9%) responden dengan *tangible* (bukti fisik) tidak puas. Dengan nilai $p=0,04$, maka nilai $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 2. Hasil analisis kehandalan

Frequency	Percent Valid			Cumulative Percent
			Percent	
Valid Baik	59	60,2	60,2	60,2
Kurang Baik	39	39,8	39,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan dari 59 responden dengan *reliability* (kehandalan) yang baik terdapat 42 (71,2%) dengan *reliability* (kehandalan) puas dan 17 (28,8%) responden dengan *reliability* (kehandalan) tidak puas, sedangkan 39 responden dengan *reliability* (kehandalan) yang kurang baik terdapat 19 (48,7%) dengan *reliability* (kehandalan) puas dan 20 (51,3%) responden dengan *reliability* (kehandalan) tidak puas. Dengan nilai $p=0,04$, maka nilai $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 3. Hasil analisis jaminan

Frequency	Percent Valid			Cumulative Percent
			Percent	
Valid Baik	47	48,0	48,0	48,0
Kurang Baik	51	52,0	52,0	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Tabel diatas menunjukkan dari 47 responden dengan *assurance* (jaminan) yang baik terdapat 35 (74,5%) dengan *assurance* (jaminan) puas dan 12 (25,5%) responden dengan *assurance* (jaminan) tidak puas, sedangkan 51 responden dengan *assurance* (jaminan) yang kurang baik terdapat 26 (51,0%) dengan *assurance* (jaminan) puas dan 25 (49,0%) responden dengan *assurance* (jaminan)

tidak puas. Dengan nilai $p=0,02$, maka nilai $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. Hasil analisis daya tanggap

Frequency	Percent Valid			Cumulative Percent
			Percent	
Valid Baik	63	64,3	64,3	64,3
Kurang Baik	35	35,7	35,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan dari 63 responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) yang baik terdapat 45 (71,4%) dengan *responsiveness* (daya tanggap) puas dan 18 (28,6%) responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) tidak puas, sedangkan 35 responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) yang kurang baik terdapat 16 (45,7%) dengan *responsiveness* (daya tanggap) puas dan 19 (54,3%) responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) tidak puas. Dengan nilai $p=0,02$, maka nilai $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5. Hasil analisis empati

Frequency	Percent Valid			Cumulative Percent
			Percent	
Valid Baik	59	60,2	60,2	60,2
Kurang Baik	39	39,8	39,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Tabel diatas menunjukkan dari 59 responden dengan *emphaty* (empati) yang baik terdapat 43 (72,9%) dengan *emphaty* (empati) puas dan 16 (27,1%) responden dengan *emphaty* (empati) tidak puas, sedangkan 39 responden dengan *emphaty* (empati) yang kurang baik terdapat 18

(46,2%) dengan *emphaty* (empati) puas dan 21 (53,8%) responden dengan *emphaty* (empati) tidak puas. Dengan nilai $p=0,01$, maka nilai $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 6. Hasil analisis kepuasan pasien

Frequency	Percent Valid Percent		Cumulative Percent
Valid Puas	61	62,2	62,2
Tidak Puas	37	37,8	100,0
Total	98	100,0	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi responden yang merasa puas sebanyak 61 orang (62,24%) sedangkan yang merasa kurang puas sebanyak 37 orang (37,76%) dari 98 responden.

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar

Berdasarkan hasil penelitian banyak responden yang memilih bahwa selama ini pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar dalam hal *tangible* (bukti fisik) sudah sangat baik baik dalam hal kebersihan, kerapian, kelengkapan alat medis, jumlah tempat duduk yang mencukupi, dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian membuktikan pada responden yang menganggap variabel *tangible* (bukti fisik) Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut),

Kabupaten Takalar baik sebagian merasa puas dan responden yang menganggap kurang baik sebagian merasa tidak puas. Dalam hal ini pasien menggunakan indranya untuk menilai pelayanan yang diterima, misalnya penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, Tv, peralatan kantor yang lengkap, seragam staaf yang rapi, menarik dan bersih.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar Sulsel

Berdasarkan hasil penelitian banyak responden yang memilih bahwa selama ini pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar dalam hal *reliability* (kehandalan) sudah sangat baik, baik dalam hal ketepatan waktu, keterampilan petugas kesehatan, pemberian informasi yang jelas, dan ketelitian tenaga medis dalam memberikan pelayanan. Semakin baik tanggapan pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Pasien menyatakan Puskesmas sudah melayani dengan cepat dan tepat waktu serta membantu pasien jika ada permasalahan. Hal ini membuktikan semakin baik dan cepat dalam melakukan suatu penanganan akan meningkatkan tingkat kepuasan. Jika fasilitas Puskesmas kurang baik dan tidak lengkap tentu menyebabkan penurunan minat orang-orang untuk datang

menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena kurang puas terhadap penyediaan fasilitasnya. Namun jika fasilitas dalam keadaan baik dan lengkap akan menyebabkan pasien cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar Sulse

Berdasarkan pada lima indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap) responden lebih banyak menjawab kategori baik. Indikator mengenai perawat tanggap melayani pasien sebagian responden mengatakan baik. Indikator mengenai keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sebagian mengatakan baik. Indikator mengenai tenaga medis menerima dan melayani dengan baik sebagian mengatakan baik. Indikator mengenai pemberian tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat sebagian mengatakan baik. Indikator mengenai tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur sebagian mengatakan baik. Indikator mengenai petugas pemberi informasi dan penanganan pengaduan di tempat pendaftaran pasien cepat tanggap terkait aduan pasien sebagian mengatakan baik. Tingkat *responsiveness* (daya tanggap) puas sebanyak 61 (62,2%) responden, dan responden dengan tingkat *responsiveness* (daya tanggap) tidak puas sebanyak 37 (37,8%) responden dengan nilai $p = 0,02 (<0.05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan

Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar.

Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar Sulse

Berdasarkan hasil penelitian banyak responden yang memilih bahwa selama ini pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar dalam hal *assurance* (jaminan) sudah sangat baik, baik dalam hal kemampuan dalam mendiagnosa penyakit, tenaga medis mempunyai catatan medis pasien, dan meyakinkan pasien untuk sembuh. Hasil penelitian membuktikan pada responden yang menganggap variabel *assurance* (jaminan) Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar baik sebagian merasa puas dan responden yang menganggap kurang baik sebagian merasa tidak puas. *Assurance* (jaminan) oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien selama melaksanakan perawatan untuk tetap berobat, karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan.

Menurut asumsi peneliti, apabila jaminan (*assurance*) yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas. Jadi, semakin baik *assurance* (jaminan) yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sebaliknya, jika *assurance* (jaminan) yang diberikan kurang baik tentu menyebabkan pasien cenderung kurang yakin dan percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar Sulsel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan analisis empati (*emphaty*) berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Sedangkan *emphaty* (empati) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh dokter memberikan waktu pelayanan yang singkat pada pasien. *Empathy* (empati) oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena tanggapan pasien yang merasa bahwa *emphaty* (empati) yang dimiliki petugas kesehatan di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar sudah baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Polongbangkeng Utara (Polut), Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik dimensi tangible ($p=0,04$), reliability ($p=0,04$), responsiveness ($p=0,02$), assurance ($p=0,02$), dan empathy ($p=0,01$) yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal dalam kelima dimensi tersebut berperan penting dalam mewujudkan kepuasan pasien di Puskesmas Polongbangkeng Utara.

REFERENSI

- Aartwin Pangaribuan, H. P., & Pasien, A. (2004). *BAB II LANDASAN TEORI A. Kepuasan Pasien A.1. Pengertian Pasien sebagai Pelanggan*. 16–50.
- Adhytyo, Rizk, D., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia*

- Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi`Relationship Tinggi` Relationship of the Quality of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk I. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. (2024). *Laporan Tahunan Kinerja Puskesmas Polongbangkeng Utara*.
- Fauziah, L. (2021). *Hubungan Manajemen Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Hartini, S. (2020). *Analisis Ketersediaan Obat Esensial dan Dampaknya terhadap Mutu Layanan*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 76–85.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Petunjuk Teknis Manajemen Obat di Puskesmas*. Jakarta: Ditjen Pelayanan Kesehatan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, B. (2021). *Pengadaan Obat Berbasis E-Planning dan Dampaknya terhadap Ketersediaan*. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 8(1), 55–62.
- Lestari, M. (2022). *Pelayanan Farmasi dan Kepuasan Pasien di Masa Pandemi COVID-19*. *Jurnal Farmasi Publik*, 5(2), 122–130.
- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang)*, *Skripsi*.
- Mutu, H., Kesehatan, P., Pasien, K., Bpjs, P., & Jalan, R. (n.d.). *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*. 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Mulyadi, D. (2022). *Hubungan Ketersediaan Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 245–252.
- 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.
- Rahmat, F. (2020). *Efektivitas Sistem Informasi Obat Terhadap Ketersediaan di Puskesmas*. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 6(1), 34–41.

- Saputra, R. (2020). *Analisis Ketersediaan Obat dan Kepuasan Pasien di Puskesmas X*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 8(2), 123–130.
- Sari, M., & Utami, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–52.
- Sari, W. P. (2021). *Pengaruh Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Seberang*. Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia, 11(1), 33–40.
- Setiawan, R. D. (2010). *Kualitas pelayanan puskesmas karangdowo kabupaten klaten kepada pasien jamkesmas skripsi*.
- Thamrin, A. I., Bagu, A. A., & Baharuddin, Y. (2018). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) Polkes Kabupaten Takalar. *Jurnal Kesehatan Manarang*
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35713/1/YUNI TRIWARDANI-FKIK.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35713/1/YUNI%20TRIWARDANI-FKIK.pdf)
- Wahyuni, T. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas*. Jurnal Farmasi Publik, 7(3), 102–110.
- World Health Organization. (2011). *Essential Medicines and Health Products Information Portal*. Geneva: WHO.
- Yuliani, R. (2024). *Evaluasi Ketersediaan Obat Esensial di Puskesmas Perkotaan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 12(1), 22–30.
- Yunus, R., Hamzah, A., & Saharuddin. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungguminasa Kabupaten Gowa. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 7(2), 87–94.
- Zulfikar, A. (2021). *Kinerja Instalasi Farmasi dalam Menjaga Ketersediaan Obat di Puskesmas*. Jurnal Kefarmasian, 12(3), 90–98.