

**EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN DAN WAKTU TUNGGU RESEP PASIEN BPJS DAN  
NON BPJS DI PUSKESMAS NATAI PELINGKAU PANGKALAN  
BUN 2024**



**NADIA FIRDANA  
(201210012)**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BORNEO CENDEKIA MEDIKA PANGKALAN BUN  
2024EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN DAN WAKTU TUNGGU RESEP PASIEN**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan kesehatan tidak terlepas dari tingkat kepuasan pasien atau masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang memiliki kualitas baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien yang menjadi tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan (Situmorang *et al.*, 2022: 23). Data dari *Organization for Economic Co-Operation (OECD)* menunjukkan bahwa 71% penduduk negara OECD memiliki kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, yang artinya masih terdapat 29% penduduk negara OECD yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan di negaranya dan persentase ini masih belum berubah dalam kurun waktu 10 tahun terakhir (OECD, 2021).

Berdasarkan data dari tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Indonesia diketahui bahwa berasal dari 3.010 Fasilitas Kesehatan (Fasyankes) yang memberikan layanan farmasi, dibandingkan dengan 5.935 Fasyankes yang dipantau. Pada tahun 2020, 50,72% Fasyankes melaksanakan layanan farmasi sesuai standar. Upaya untuk mencapai target tersebut meliputi pembinaan, pengawasan di fasilitas pelayanan farmasi, serta penyusunan standar dan pedoman pelayanan farmasi.

Menurut Indikator Rencana Strategis Kementerian Kesehatan untuk periode 2020-2024, persentase target Pusat Kesehatan Primer (Puskesmas) yang menerapkan Layanan Farmasi Sesuai Standar pada tahun 2020 ditetapkan sebesar 65%. Berdasarkan perhitungan indikator tersebut, pencapaian Indikator Kinerja Puskesmas Pelaksana Jasa Farmasi Sesuai Standar Tahun 2020 di Kalimantan Tengah hanya 32%. Target belum terpenuhi, dengan salah satu kendalanya adalah sumber daya manusia yang terbatas, terutama jumlah Apoteker dan Tenaga Teknis Farmasi (TTK) yang menyediakan layanan farmasi di Puskesmas. Selain itu, ada kurangnya dokumentasi kegiatan, dengan layanan farmasi masih tidak dianggap berarti, karena fokusnya tetap terutama pada manajemen obat. Selanjutnya, efektivitas tenaga kerja farmasi dalam

layanan Farmasi Klinis tidak optimal, sebagian karena beban kerja yang tinggi dalam manajemen obat dan akuntabilitas administrasi.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen yang dilakukan oleh Shufyani *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa meskipun pasien memberikan penilaian yang cukup baik pada dimensi ketanggapan, secara keseluruhan tingkat kepuasan masih berada di bawah ekspektasi, yaitu *tangible* (67,1%), *empathy* (65,2), *responsiveness* (68,6%), *reliability* (62,2%), dan *assurance* (62,7%) mengindikasikan bahwa dimensi ketanggapan merupakan aspek yang paling memuaskan bagi pasien. Namun, skor rata-rata untuk seluruh dimensi menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan.

Temuan ini berbeda signifikan dengan hasil penelitian Putra *et al* (2023) yang mengindikasikan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi (85%). Melalui kajian terhadap sejumlah jurnal, Loha *et al* (2022) menemukan adanya kesenjangan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Hasil penelitian umumnya menunjukkan bahwa pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sejalan dengan studi sebelumnya oleh Yanuarti *dkk.* (2021), penelitian ini juga menemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada semua dimensi yang diteliti, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan ini diperkuat oleh nilai  $p$  yang sangat kecil ( $p < 0,05$ ) pada semua dimensi tersebut.

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian adalah durasi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan resep. (Kebelen, 2019) membagi waktu tunggu menjadi dua kategori: obat jadi dan obat racikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, waktu tunggu ideal untuk obat jadi adalah maksimal 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah maksimal 60 menit (Arini & Suwastini, 2020). Hasil penelitian Larasati & Nurmawaty (2022) menunjukkan sebanyak 72% responden mengalami waktu tunggu lama untuk pengambilan obat non racikan (>30 menit). Sejalan dengan penelitian Hidayah *et al*, (2021) yang menunjukkan

bahwa rata-rata waktu tunggu obat jadi adalah 51 menit dan obat racikan 75 menit. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas kesehatan yang tergolong lama dalam pemberian obat kepada pasien dan tidak sesuai dengan standar waktu tunggu yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun 2024”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik Pasien Umum dan BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun?
2. Mengidentifikasi pelayanan kefarmasian Pasien Umum dan Pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian (meliputi aspek *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*) di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun?
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun?
4. Mengidentifikasi waktu tunggu resep pada Pasien Umum dan Pasien BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun?
5. Menganalisis hubungan antara pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan responden di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan Pasien BPJS dan

Pasien Umum di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun tahun 2024.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan hal di atas, maka tujuan khusus penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan diagnosa, usia, jenis kelamin, pendidikan dan cara pembayaran pada Pasien Umum dan BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun.
2. Mengetahui pelayanan kefarmasian Pasien Umum dan Pasien BPJS (meliputi aspek *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*) di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun
3. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun.
4. Mengetahui waktu tunggu resep pada Pasien Umum dan Pasien BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun
5. Mengetahui hubungan antara pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan responden di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Institusi Kesehatan

Penelitian ini dapat menunjukkan perbedaan tingkat kepuasan dan waktu tunggu resep pada pasien BPJS dan Non BPJS sehingga Puskesmas diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan tanpa membedakan pasien yang datang.

### 1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses pengaplikasian ilmu yang didapatkan peneliti selama di bangku kuliah. Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu bahan acuan pembelajaran untuk peneliti selanjutnya atau mahasiswa.

### 1.4.3 Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan kesadaran bagi masyarakat agar turut

serta dalam memberikan kritik dan saran kepada fasilitas kesehatan terdekat agar meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

## 1.5 Relevansi

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Shufyani dkk. (2023) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen	Variabel kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dan Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus <i>slovin</i> .	Metode, tempat dan tahun penelitian, populasi, sampel dan sasaran penelitian serta analisis data.	Tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar: Daya tanggap: 68,6% Bukti fisik: 67,1% Empati: 65,2% Jaminan: 62,7% Keandalan: 62,2% Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang.
2.	Putra et al., (2023) Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner PERMENKES No. 74 Tahun 2016	Variabel penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, instrumen penelitian.	Metode, tempat dan Tahun penelitian, populasi, Teknik pengambilan sampel ( <i>simple random sampling</i> ) dan sasaran penelitian.	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gombang I menunjukkan tingkat kepuasan "Sangat Puas" dengan persentase sebesar 85%. Tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada poin kecepatan pelayanan obat (83%). Sementara itu, poin ketersediaan brosur, <i>leaflet</i> , dan poster sebagai informasi obat mendapat tingkat kepuasan rendah, yaitu sebesar 53%
3.	Hidayah et al., (2021). Evaluasi Kategori Lama Waktu Pelayanan Resep di Rumah Sakit "X" Karawang	Metode deskriptif analitik, variabel waktu tunggu resep, instrumen penelitian (menggunakan <i>stopwatch</i> dan lembar observasi)	Tempat dan Tahun penelitian, populasi, Teknik pengambilan sampel, sasaran penelitian dan analisis data.	Data menunjukkan bahwa waktu rata-rata pelayanan untuk obat jadi adalah 51 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah 75 menit. mengindikasikan beberapa fasilitas kesehatan masih memiliki durasi pemberian obat kepada pasien yang cukup lama, dan tidak sesuai dengan standar waktu tunggu yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008.

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

1. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien BPJS berumur dewasa (86%), begitu pula dengan pasien Umum sebagian besar berumur dewasa (70%). Sebagian besar pasien BPJS berjenis kelamin perempuan (80%), begitu pula dengan pasien Umum sebagian besar berjenis kelamin (54%). Sebagian besar pasien BPJS berpendidikan dasar (90%), begitu pula dengan pasien Umum sebagian besar berpendidikan dasar (58%). Sebagian besar pasien BPJS merupakan IRT/Tidak Bekerja (78%), begitu pula dengan pasien Umum sebagian besar merupakan IRT/Tidak Bekerja (62%).
2. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien BPJS puas dengan pelayanan kefarmasian yaitu sebanyak 39 orang (78%), begitu pula dengan pasien Umum sebagian besar merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yaitu sebanyak 46 orang (92%).
3. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar Pasien BPJS dan Pasien Umum merasakan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun berada pada kategori baik yaitu masing-masing sebanyak 47 orang (94%).
4. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar Pasien BPJS dan Pasien Umum mendapat waktu tunggu resep dalam kategori cepat yaitu masing-masing sebanyak 48 orang (96%).
5. Ada hubungan antara pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pada pasien BPJS ( $p = 0,008$ ) dan pasien umum ( $p = 0,000$ ) di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun. Ada hubungan antara waktu tunggu resep terhadap tingkat kepuasan pada pasien BPJS ( $p = 0,045$ ) dan pasien umum ( $p = 0,005$ ) di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun.

## 6.2 Saran

### 1. Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini menyarankan bahwa institusi kesehatan, khususnya Puskesmas, perlu memberikan perhatian lebih pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, terutama dalam hal waktu tunggu resep. Hal ini bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan menganalisis faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti karakteristik demografis responden (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan) dan faktor psikologis.

### 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat disarankan untuk mampu memberikan kritik dan saran kepada fasilitas kesehatan terdekat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Suhardiana, E., & Bachtiar, K. R. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Medika Farma Tasikmalaya. *Pharmaceutical Science Journal*, 3(2), 102–112. Retrieved from <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/index>
- Andana, D. S. P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Melati II Sleman*. Universitas Islam Indonesia.
- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1), 88–94. Retrieved from <http://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. Retrieved from <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/7457>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arini, H. D., Y, A. N., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), 40–46. Retrieved from <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/mathscience/article/download/271/205#:~:text=Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor, racikan adalah ≤60 menit.>
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. Retrieved from <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3087>
- Asriani, A., Widyasari, I., & Ngkolu, N. W. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 2(1), 39–44.
- Astari, D. W., Sugiarti, T., & Rostieni, N. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 04(2), 70–75. Retrieved from <https://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/140>
- Aswir, & Misbah, H. (2018). faktor yang mempengaruhi pernikahan dini pada remaja. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13.

- Baharudin, D., Faza, R., & Herfiyanti, L. (2021). Perancangan Sistem Informasi Berkas Keluar Rekam Medis di Puskesmas Baleenedah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 5(2), 28–34. Retrieved from <https://jurnal.praktisi.ac.id/index.php/jalti/article/view/25/25>
- Bardani, R. O., & Listiawati, R. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tahtul Yaman Kota Jambi Tahun 2020. *Health Care Media*, 5(1), 1–7. Retrieved from <https://stikeswch-malang.e-journal.id/Health/article/view/144/85>
- Al Bariq, S. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Ketanggungan Periode 2021*. Universitas Islam Indonesia. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39610/17613066.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berlianti, R. M. N. C. (2024). *Gambaran tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Retrieved from <http://etheses.uin-malang.ac.id/67881/>
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 73. Retrieved from <http://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Christiani, A. M., Swarjana, I. K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriasih, N. K. (2024). Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintahan dan Rumah Sakit Swasta: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas*, 14(2), 1. Retrieved from <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/1772/1116>
- Ernawaningtyas, E., Widyaningsih, L., Handayani, T., Emelia, R., & dkk. (2023). *Pengenalan Tentang Farmasi & Kefarmasian*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.
- Fadilah, A. N., Oktarlina, R. Z., Kurniati, I., & Pradilawati, C. Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(3), 1108–1113. Retrieved from <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/7918>
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ..., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan*

*Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.

- Hendardi, L. O., Sastrawan, S., & Karjono, K. (2023). Analisis Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2499–2511. Retrieved from <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige/article/view/1374/1942>
- Hidayah, H., Amal, S., & Herdiani, N. H. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6, 44. Retrieved from <http://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- Ihsan, M., Illahi, R. K., & Pramestutie, H. R. (2018). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2).
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. Retrieved from <https://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/311/247>
- Kebelen, F. Y. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakt Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019*. Poltekkes Kemenkes Kupang. Retrieved from <http://repodisitory.poltekkeskupang.ac.id/id/eprint/2034>
- KemenPAN-RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2023). Kategori Usia. *Kemenkes RI*. Retrieved from <https://ayosehat.kemkes.go.id/kategori-usia>
- Larasati, D., & Nurmawaty, D. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan Di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 1(3), 1–11. Retrieved from <https://journal.admi.or.id/index.php/JUKEKE/article/view/271/324>
- Loha, M. R. R. R. N., Maria, L., & Kristiana, A. S. (2022). Literature Riview: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan

- Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Profesional Health Journal*, 4(1), 85–86. Retrieved from <https://www.ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/PHJ>
- Mardijanto, S., Astutik, E. E., & Budiman, M. E. A. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 73. Retrieved from <http://doi.org/10.0.83.212/jrmb.2020.152.383>
- Megawati, G., & Herawati, D. M. D. (2023). Pendampingan Masyarakat Usia Dewasa Melalui Edukasi Virtual Secara Daring Mengenai Asupan Nutrisi Untuk Menjaga Imunitas Saat Pandemi Covid-19. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 12(1), 31–39. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/dharmakarya/article/view/34810/19793>
- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. Retrieved from <https://journal.umg.ac.id/index.php/herclips/article/view/1520/1095>
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186. Retrieved from <https://online-journal.unja.ac.id/JIITUJ/article/view/11606>
- Muzer, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Retrieved from [http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)
- Norfai, N. (2022). *Analisis Data Penelitian (Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat)*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- OECD. (2021). Satisfaction with Services. *OECDiLibrary*.
- Oktarianita, O. O., Sartika, A., & Wati, N. (2021). Hubungan Status Pekerjaan dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Pelayanan Primer di Puskesmas Sidomulyo. *Avicenna: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 91–96. Retrieved from <https://jurnal.umb.ac.id/index.php/avicena/article/view/1927>
- Patriana, M. L. (2022). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo*

*Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur.* Universitas Ngudi Waluyo. Retrieved from [https://repository2.unw.ac.id/3102/11/MariaLusiaPatriana\\_052201027\\_SkripsiLengkap - Maria L. Patriana.pdf](https://repository2.unw.ac.id/3102/11/MariaLusiaPatriana_052201027_SkripsiLengkap-MariaL.Patriana.pdf)

- Pramesti, D., & Rosmiati, M. (2021). Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Dagusibu Obat Ditengah Pandemi Covid-19 di Klinik Rita Medika Cisirung Periode April - Mei 2021. *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(11), 1377–1385. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/540692-none-314e9138.pdf>
- Prasetyo, B., Samidah, I., & Sofais, D. A. R. (2024). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Orang Tua Membawa Anaknya Ke Layanan Ukp Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2023. *Student Scientific Journal*, 2(1), 21–34. Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/ssj/article/view/4883/3703>
- Prihandiwati, E. (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut. *E-Journal STIKes IFSI Banjarmasin*. Retrieved from <https://e-jurnal.stikes-sifi.ac.id/index.php/JIFI/article/view/626>
- Putra, S. N. S., Handayani, E. W., & Yuniarti, E. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gombang I Menggunakan Kuesioner PERMENKES No.74 Tahun 2016. *Jurnal Farmasi Klinik dan Sains*, 3(1). Retrieved from <http://ejournal.unimugo.ac.id/jfks/article/view/921/0>
- Rahmanto, S., Ma'fura, S. A., & Mayu, A. R. A. (2023). Gambaran Pemetaan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya. *Physiotherapy Health Science*, 6(2), 101–107. Retrieved from <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/physiohs/article/view/31430/13603>
- Rahmawati, S. A., Ardy, H., & Sari, A. P. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Non-BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3). Retrieved from <https://jurnal.stikeskesosi.ac.id/index.php/JRIKUF/article/view/285/322>
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, 2(2). Retrieved from <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>.
- Rembu, M. D., Meo, M. Y., & Dikson, M. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, VII(1), 12–20. Retrieved from

<https://jkkmfikesunipa.nusanipa.ac.id/index.php/hlj-Unipa/article/viewFile/35/35>

- Republik, K. K. (2023). Kelompok Usia. *Kemenkes RI*. Retrieved from <https://ayosehat.kemkes.go.id/kategori-usia/remaja>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sattarudin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. *Jurnal Saintifik*, 20(2), 71–78. Retrieved from <https://jurnal.faperta-unras.ac.id/index.php/JS/article/view/44/51>
- Setyorini, B., & Mulyanti, D. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1(2), 01–11. Retrieved from <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jrim-widyakarya/article/view/151/157>
- Shufyani, F., Sari, M., Andry, M., & Dominica, D. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Uptd Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 6(1), 76–81. Retrieved from <http://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v6i1.27>
- Siburian, M. S., Selviana, O. L., & Tri, Y. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Apotek Sabitah Farma Bengkulu*. Stikes Al-Fatah Bengkulu.
- Sinaga, E. K., Matondang, Z., & Sitompul, H. (2019). *Statistika: Teori dan Aplikasi Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Situmorang, E. B., Rismawati, W., Sartika, D., Baba, A. I., Amiruddin, S. R., Hutaeruk, H., Izza, T. O., et al. (2022). *MPOT - Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, A., Nugroho, H. S. W., & Santosa, B. J. (2022). *Metode Penelitian Dan Statistika Dasar ( Suatu Pendekatan Praktis)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73–79. Retrieved from <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/sainstechfarma/article/view/758>

- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-Clinic*, *11*(1), 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/eclinic/article/view/44251/40394>
- Ulya, R. R. (2023). Analisis Perbedaan Jumlah Pasien Berjenis Kelamin Laki-Laki Dan Perempuan Terhadap Kunjungan Unit Pemeriksaan Umum Dan Unit Pemeriksaan Gigi PLK Universitas Airlangga. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *13*(3). Retrieved from <https://jurnal.fkm.untad.ac.id/index.php/preventif/article/view/294>
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*, *8*(2), 10–21. Retrieved from <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
- Vilmar, R. A. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keikutsertaan Individu Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional Menggunakan Survei IFLS 5*. Universitas Islam Indonesia. Retrieved from <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/44086/16313200.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, *3*(1), 1–8. Retrieved from <http://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Yuliani, N. N., & Letde, V. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *IV*(1), 45–52. Retrieved from <https://jurnalinovkebijakan.com/index.php/JIK/article/view/30/22>
- Yuliawati, L., Christy, L. M., Layliya, N., Thenarianto, J. J., & Salim, I. R. (2019). *Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif (P3K): Panduan Praktis Menggunakan Software JASP*. Surabaya: Penerbit Universitas Ciputra.
- Yustien, R., & Herawaty, N. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan Medis pada Puskesmas di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, *17*(1), 77–84. Retrieved from <http://doi.org/10.22437/jpe.v17i1.17396>

