

# *The Relationship Between Waiting Time for Medication Services and Patient Satisfaction at The Pagelaran Community Health Center Pringsewu Regency Lampung Province*

## **Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagelaran Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung**

**Mida Pratiwi<sup>1</sup>, Vicko Suswidianoro<sup>2</sup>, Wisnu Probo Wijayanto<sup>3</sup>, Septama Bagaskara<sup>4\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup>S1 Farmasi, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

(\*) Corresponding Author : [bagaskara1409@gmail.com](mailto:bagaskara1409@gmail.com)

### Article info

#### **Keywords:**

*Waiting time,  
Satisfaction level,  
Medication service*

#### **Abstract**

*Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of healthcare services, including pharmaceutical services. One factor that can affect the level of satisfaction is the length of waiting time, which is often a source of complaints at various public health centers. This research objective was to determine the level of patient satisfaction with the waiting time for medication services at Pagelaran Public Health Center. This research is a quantitative study using a survey method with a questionnaire that examines the correlation between medication service waiting time and patient satisfaction. The sample consisted of 96 respondents selected based on inclusion criteria, which included: patients aged 17–65 years, willing to participate as respondents, able to read and write, and having received pharmaceutical services. Exclusion criteria included incomplete questionnaires and incomplete respondent data. Based on the research results, the majority of respondents stated they agreed (57%), strongly agreed (42%), and only 1% disagreed with the medication service waiting time at Pagelaran Public Health Center. Regarding service satisfaction, the average score across five indicators of medication service satisfaction reached 82%, which falls into the “very satisfied” category. The five indicators included: reliability (83%), responsiveness (76%), assurance (97%), empathy (75%), and tangible evidence (77%). The overall average satisfaction level across the five indicators was 82%, categorized as very satisfied. The conclusion of this research indicates that the medication services provided by Pagelaran Public Health Center have met the expectations of the majority of patients. The chi-square test result was 0.000, indicating a significant correlation between the waiting time for medication services and patient satisfaction at Pagelaran Public Health Center.*

#### **Kata kunci:**

*Waktu tunggu,  
Tingkat Kepuasan,  
Pelayanan Obat*

#### **Abstrak**

*Kepuasan pasien merupakan tolak ukur utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pada pelayanan kefarmasian. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah*

lamanya waktu tunggu, yang kerap menjadi sumber keluhan di berbagai Puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap lama waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Pagelaran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner tentang lama waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien berusia 17-65 tahun, bersedia menjadi responden, dapat membaca dan menulis serta mendapatkan pelayanan kefarmasian, kriteria eksklusi meliputi kuesioner yang tidak diisi lengkap dan data responden yang tidak lengkap. Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat sebagian besar responden menyatakan setuju 57%, sangat setuju 42% dan 1% yang menyatakan tidak setuju terhadap waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Pagelaran. Pada kepuasan pelayanan, hasil rata-rata dari lima indikator kepuasan pelayanan obat mencapai 82 % yang termasuk dalam kategori sangat puas. Lima indikator tersebut meliputi, kehandalan 83%, ketanggapan 76%, jaminan 97%, empati 75% dan bukti langsung 77%. Kepuasan pelayanan rata-rata dari lima indikator sebesar 82% yang masuk kategori sangat puas. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan obat yang diberikan oleh Puskesmas Pagelaran telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Hasil uji *chi-square* sebesar 0,000. Kesimpulannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pagelaran.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan, karena berfokus pada peningkatan kualitas hidup pasien melalui penggunaan obat yang aman, efektif dan rasional (Putri, 2017). Pelayanan kefarmasian yang baik yaitu pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, dengan tujuan menjamin keamanan, efektivitas dan rasionalitas penggunaan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah terkait obat serta kesehatan pasien (Kemenkes, 2020).

Pelayanan kefarmasian memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena menjamin penggunaan obat yang aman, efektif dan rasional bagi pasien. Pada fasilitas kesehatan yang terdapat pelayanan kefarmasian akan meminimalisir resiko kesalahan pengobatan melalui pemberian informasi yang akurat serta pemantauan terapi yang berkelanjutan (Kunaedi, 2022). Pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap terapi obat yang diberikan dan keberadaan pelayanan kefarmasian yang profesional sangat diperlukan dalam mendukung keselamatan dan kualitas hidup pasien (Susanto *et al.*, 2023).

Salah satu indikator penting dalam kepuasan pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan obat, yaitu waktu sejak pasien menyerahkan resep hingga menerima obat (Arini *et al.*, 2020). Standar umum waktu tunggu pelayanan obat di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar waktu tunggu pelayanan resep obat non-racikan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk resep obat racikan adalah  $\leq 60$  menit. Kepuasan pasien diakui sebagai tolak ukur utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pada pelayanan kefarmasian. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah lamanya waktu tunggu, yang kerap menjadi sumber keluhan di berbagai puskesmas (Sely & Lihi, 2021). Durasi tunggu yang

berlebihan berpotensi menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, dibutuhkan pelayanan yang efisien dan cepat agar dapat meningkatkan rasa kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tercipta dari pelayanan tersebut mencerminkan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan secara optimal, dan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan kesehatan (Dewi *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Astuti *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan resep. Semakin cepat waktu pelayanan, terutama dalam penyediaan obat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, bahwa waktu tunggu pelayanan obat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas. Hal ini mengindikasikan pentingnya pengelolaan waktu pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, Sehingga peneliti ingin melakukan analisis tersebut di Puskesmas Pagelaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Fahamsya *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa semakin lama pasien menunggu obat, maka tingkat kepuasannya cenderung menurun secara signifikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rahayu Sindhi *et al.*, 2024) di UPTD Puskesmas Depok juga menunjukkan hasil dimana waktu tunggu pelayanan obat terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, bahkan pasien yang menunggu lebih lama akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Di Puskesmas Pagelaran belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji tentang hal ini, dimana karakteristik pelayanan obat, beban pasien dan kondisi fasilitas bisa berbeda. Selain itu, belum jelas apakah Puskesmas Pagelaran telah memenuhi standar pelayanan obat yang ditetapkan Permenkes (misalnya untuk resep racikan/non-racikan) dan bagaimana kecepatan pelayanan obat atau fasilitas memoderasi hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk memberikan dasar rekomendasi perbaikan yang sesuai kondisi lokal di Puskesmas Pagelaran. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pagelaran

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien berusia 17-65 tahun, bersedia menjadi responden, dapat membaca dan menulis serta mendapatkan pelayanan kefarmasian, kriteria eksklusi meliputi kuesioner yang tidak diisi lengkap dan data responden yang tidak lengkap. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Pagelaran Kabupaten Pringsewu dengan menggunakan resep. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu selama kurang lebih 1 bulan, yang dilaksanakan pada bulan juni 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yang berarti data dikumpulkan hanya satu kali dalam waktu tertentu. Dengan pendekatan ini, setiap variabel diukur pada waktu yang sama, sehingga memungkinkan peneliti untuk melihat hubungan atau keterkaitan antara variabel pada satu momen tertentu.

## Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada konsumen/pasien. Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan. Data

yang dimaksudkan disini adalah data primer dan skunder, dimana data primernya yaitu data karakteristik responden atau data demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Sedangkan data skunder yaitu data statistik, seperti jumlah pasien yang diperiksa dan jumlah pasien yang diberikan obat (Manoliu-Hamwi *et al.*, 2024)

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakteristik atau sifat yang dapat bervariasi dan diukur dalam suatu penelitian, sederhananya variabel penelitian adalah aspek-aspek atau karakteristik yang dapat diukur, diamati dan dianalisis untuk memahami hubungan atau pengaruh tertentu dalam penelitian. Kemudian dapat ditarik kesimpulan, variabel pada penelitian ini yaitu variabel bebas pada penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan obat variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Kuesioner	r hitung	r tabel	keterangan
Waktu tunggu	1	0,577	0,306	Valid
	2	0,567	0,306	Valid
	3	0,716	0,306	Valid
	4	0,559	0,306	Valid
	5	0,545	0,306	Valid
	6	0,610	0,306	Valid
	7	0,563	0,306	Valid
	8	0,473	0,306	Valid
Kepuasan	1	0,382	0,306	Valid
	2	0,426	0,306	Valid
	3	0,373	0,306	Valid
	4	0,419	0,306	Valid
	5	0,418	0,306	Valid
	6	0,337	0,306	Valid
	7	0,374	0,306	Valid
	8	0,494	0,306	Valid
	9	0,587	0,306	Valid
	10	0,415	0,306	Valid
	11	0,378	0,306	Valid
	12	0,354	0,306	Valid
	13	0,359	0,306	Valid
	14	0,609	0,306	Valid
	15	0,415	0,306	Valid
	16	0,420	0,306	Valid
	17	0,409	0,306	Valid
	18	0,507	0,306	Valid
	19	0,366	0,306	Valid
	20	0,343	0,306	Valid
	21	0,388	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 1. bisa dilihat bahwa semua dari 8 item pertanyaan pada variabel waktu tunggu dan 21 item pertanyaan pada variabel kepuasan dinyatakan valid.

Artinya, seluruh item punya nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,306), sehingga tingkat validitas kedua variabel tersebut mencapai 100%.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Reliabilitas

variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of item	keterangan
Waktu Tunggu	0,713	8	Reliabel
Kepuasan	0,766	21	Reliabel

Metode realibilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji realibilitas *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan SPSS 25. Suatu instrumen/kuesioner dikatakan reliabel jika nilai koefisien alpha  $>0,6$ . Apabila semua variabel dinyatakan reliabel maka data yang dianalisis dapat dipercaya dan konsisten. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 2 diatas.

### Karakteristik Responden

Tabel 3. karakteristik reponden

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	24	25 %
2	perempuan	72	75%
	Total	96	100%
No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	17-40	62	64,6 %
2	41-65	34	35,4 %
	Total	96	100 %
No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	7	7,3 %
2	SMP	20	20,8 %
3	SMA	56	58,3 %
4	SARJANA	13	13,5 %
	Total	96	100 %
No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Ibu rumah tangga	56	58,3 %
2	Petani	21	21,9 %
3	Pelajar/mahasiswa	4	4,2 %
4	Wiraswasta	8	8,3 %
5	PNS	1	1,0 %
6	Pegawai negeri	6	6,3 %
	Total	96	100 %

Berdasarkan hasil data karakteristik responden diatas, diketahui bahwa dari 96 responden yang paling tinggi jumlahnya adalah perempuan yaitu sebanyak 75 %. Sedangkan pada data demografi responden diketahui bahwa mayoritas pasien yang berobat di Puskesmas Pagelaran berada dalam rentang usia 17-40 tahun, yaitu sebesar 64,4 % jumlah tersebut diperoleh dari 96 responden yang menjadi sampel penelitian yaitu mereka yang datang berobat ke Puskesmas Pagelaran dan bersedia mengisi kuesioner mengenai lama waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien. Dari segi pendidikan, responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA, dengan presentase sebesar 58,3 %. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden kebanyakan yang berobat berasal dari kelompok pekerjaan ibu rumah tangga dengan presentase sebesar 58,3 %.

### Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pada Pasien Puskesmas Pagelaran

Pada tabel 4. mengenai indikator waktu tunggu pasien di Puskesmas Pagelaran, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap waktu tunggu pelayanan, sebanyak 55 orang (57%) menyatakan setuju dan 40 orang (42%) menyatakan sangat setuju bahwa tunggu sudah sesuai harapan pasien dan hanya 1 orang (1%) yang merasa tidak setuju. Seluruh tanggapan memperoleh total skor sebesar 327 dengan rata-rata presentase 85% yang artinya secara umum merasa sangat setuju terhadap kecepatan pelayanan obat yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil distribusi frekuensi terhadap waktu tunggu pelayanan obat yang akan diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Indikator Waktu Tunggu Pasien Di Puskesmas Pagelaran

No	Variable	Tanggapan Responden				Total Skor	% Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		SS	S	TS	STS			
1	Waktu tunggu	40 (42%)	55 (57%)	1 (1%)	0	327	85%	Sangat Setuju

### Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pada Pasien Puskesmas Pagelaran

Tabel 5. Indikator Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pagelaran

No	Indikator Tanggapan responden					Total skor	% rata-rata	Tingkat kepuasan
		SP	P	TP	STP			
1	Kehandalan	36 (38%)	59 (62%)	0	0	321	83%	Sangat Puas
2	Ketanggapan	4 (4%)	92 (96%)	0	0	292	76%	Sangat Puas
3	Jaminan	87 (91%)	9 (9%)	0	0	375	97%	Sangat Puas
4	Empati	1 (1%)	94 (98%)	1 (1%)	0	288	75%	Puas
5	Bukti Langsung	12 (12%)	81 (84%)	3 (3%)	0	297	77%	Sangat Puas
Total % rata-rata						1.573	82%	Sangat Puas

Pada tabel 5 menunjukan tingkat kepuasan pasien terhadap lima indikator pelayanan di Puskesmas Pagelaran. Seluruh indikator memperoleh tanggapan positif dari mayoritas responden. Indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan, dengan tingkat kepuasan mencapai 97%, kehandalan sebesar 83% dan bukti langsung sebesar 77% untuk ketanggapan tingkat kepuasan berada di angka 76% sedangkan empati 75% yang merupakan nilai terendah diantara kelima indikator. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan puskesmas mencapai 82% yang tergolong kategori sangat puas.

### Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Terhadap kepuasan Pasien Puskesmas pagelaran

Berdasarkan analisis bivariat, variabel antara waktu tunggu pelayanan obat (*independent*) dihubungkan dengan variabel kepuasan (*dependent*) yang diuji dengan *Chi-square*, hasil uji antara waktu tunggu dengan kepuasan akan ditunjukan pada tabel dibawah ini:



Tabel 6. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Terhadap kepuasan Pasien Puskesmas pagelaran

Variabel	Sig-tailed
Waktu tunggu &Kepuasan	0,000

Berdasarkan pada tabel diatas menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai sig (p) 0,00 yang berarti  $< 0,05$  yang artinya terdapat hubungan lama waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pagelaran

## Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen benar-benar dapat mengukur apakah suatu alat ukur valid atau tidak valid. Instrumen yang valid akan memberikan gambaran yang tepat tentang variabel yang diteliti sesuai dengan tujuan penelitian. Alat ukur disini yang dimaksud adalah pertanyaan dalam kuesioner penelitian (Putri *et al.*, 2024)

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji setiap butir pertanyaan pada kuesioner yang digunakan. Teknik yang dipakai adalah analisis korelasi anatar item, yaitu dengan menghitung hubungan antara nilai setiap pertanyaan dengan jumlah keseluruhan skor responden. Skor total diperoleh dari akumulasi seluruh butir pertanyaan. Jika nilai korelasi antara item dengan skor total bersifat positif, maka butir tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 menggunakan sampel repsonden sebanyak 30 pasien. Sampel untuk uji validitas berasal dari populasi yang berbeda dengan populasi utama untuk menghindari bias “efek pengujian” (*testing effect*) (Subhaktiyasa, 2024). Jumlah 30 responen sering dipilih dalam uji validitas karena jumlah tersebut merupakan batas minimal untuk pengambilan sampel karena dinilai sudah mewakili populasi dalam skala kecil. Jumlah ini juga membantu peneliti mendapatkan hasil uji yang lebih stabil dan tidak dipengaruhi faktor ketebulan (Amalia *et al.*, 2022).

Uji validitas dilakukan pada 30 responden dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r tabel 0,306. Setiap butir dinyatakan valid jikai nilai r hitung  $> 0,306$ , sebaliknya jika item dengan r hitung  $< 0,306$  dinyatakan tidak valid. Hasilnya menunjukan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas, sehingga semua pernyataan dalam instrumen dapat digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukan bahwa kuesioner mampu mengukur dengan baik (Amalia *et al.*, 2022). Kuesioner harus valid agar benar-benar mengukur konstruk yang diteliti contohnya seperti kepuasan pasien, dan menjadi dasar keputusan akurat. Validitas juga penitng untuk meminimalkan kesalahan pengukuran dan merupakan prasyarat agar instrumen dapat reliabel (Kishore *et al.*, 2017).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui suatu instrumen atau kuesioner dan nantinya akan memberikan hasil yang konsisten saat digunakan berulang kali (Taherdoost, 2018). Apabila suatu instrumen dianggap reliabel, maka kuesioner mampu menghasilkan data serupa meskipun digunakan dalam waktu, tempat atau oleh resonden yang berbeda (Putri *et al.*, 2024). Salah satu bentuk pengkajian reliabilitas yang paling sering digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah konsistensi internal. Konsep ini menilai sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen memiliki keterkaitan satu sama lain, ketika

setiap item kuesioner mengarah ke satu tujuan yang sama maka nilai konsistensi internalnya tinggi dan ini menjadi dasar penggunaan teknik seperti *Crobach's alpha* (Anggraini *et al.*, 2025). Pengujian reliabilitas daslam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS melalui metode *Crobach's alpha*. Jika nilai *Crobach's alpha*  $> 0,6$  maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilainya  $0,6$  maka butir tersebut dianggap tidak reliabel (Slamet & Wahyuningih, 2022).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diketahui bahwa nilai *Crobach's alpha* untuk seluruh pertanyaan pada variabel waktu tunggu sebesar  $0,713$ , sedangkan pada variabel kepuasan mencapai  $0,766$ . Dengan demikian baik variabel *dependent* dan *independent* dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas, karena nilai  $\alpha$  keduanya  $> 0,6$ .

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden memiliki peranan penting dalam penelitian karena dapat memberikan gambaran umum mengenai objek yang akan diteliti. Informasi ini membantu peneliti memahami berbagai faktor yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian. Karakteristik seperti jenis kelamin, usia, pendidikan serta pekerjaan para responden menjadi data yang berguna dalam menentukan apakah sampel yang digunakan sudah mewakili populasi secara tepat. Sebagai contoh responden dengan latar belakang berbeda, usia yang berbeda, pekerjaan yang berbeda serta pemahaman antara responden yang berbeda dapat mempengaruhi hasil analisis.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari total 96 responden yang menjadi sampel saat berobat ke Puskesmas Pagelaran, mayoritas merupakan psien berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 75%. Temuan ini menunjukan bahwa perempuan lebih dominan sebagai pasien yang datang berobat ke Puskesmas Pagelaran dibandingkan laki-laki. Hal ini bisa disebabkan karena perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatannya dibandingkan laki-laki (Sikka *et al.*, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Tuloli *et al.*, 2022) yang juga menemukan bahwa jumlah pasien perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal ini terjadi karena perempuan dinilai lebih rentan terhadap gangguan kesehatan sehingga mereka lebih cepat mencari pelayanan kesehatan saat mereka sakit. Hal ini dipenagruhi beberapa faktor seperti perubahan kadar estrogen dan progesteron, dapat mempengaruhi sistem kekebalan tubuh perempuan, sehingga membuat mereka lebih peka terhadap perubahan kondisi kesehatan (Widayati, 2021)

Seiring bertambahnya usia fungsi tubuh seseorang cenderung mengalami penurunan, yang pada akhirnya mempengaruhi kondisi kesehatannya. Berdasarkan data demografi, mayoritas responden yang berobat berada dalam rentang usia 17 sampai 40 tahun, yaitu sebesar 64,6 %. Usia seseorang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Mereka yang berada di usia produktif cenderung memiliki ekspetasi yang tinggi terhadap mutu pelayanan kefarmasian (Kurniadi *et al.*, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian (Ismail *et al.*, 2024) yang menunjukan bahwa presentase pasien dalam rentang usia 17-40 tahun lebih tinggi dibandingkan kelompok usia 41-65 tahun. Usia berperan dalam cara seseorang menilai kualitas layanan, karena tiap kelompok umur memiliki pola pikir yang berbeda. Semakin tua usia seseorang, umumnya semakin besar pula ekspetasi dan penilaiannya terhadap pelayanan yang diterima (Dewi *et al.*, 2020)

Berdasarkan tabel 4.3 dari 96 responden atau pasien yang dijadikan sampel saat berobat di Puskesmas Pagelaran dan bersedia mengisi kuesioner dalam memberikan jawaban tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran memiliki latar belakang pendidikan SMA, dengan presentase sebesar



58,3 % sementara itu tingkat pendidikan terendah berasal dari lulusan SD yaitu sebesar 7,3%. Tingkat pendidikan seseorang ternyata mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin besar kepuasan pasien terhadap informasi obat yang diberikan. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki harapan, pemahaman dan kepercayaan yang lebih besar. Hal ini sejalan dengan penelitian (Pasulu *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA memiliki presentase kepuasan lebih tinggi, , alasannya karena mereka “tidak terlalu kritis” dan tidak mudah mengungkapkan kepuasan

Mayoritas pendidikan responden yang menggunakan layanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 58,3%. Sementara itu responden yang bekerja sebagai petani memiliki persentase 21,9%. Hasil menunjukan bahwa jenis pekerjaan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pasien saat menjalani pengobatan. Orang dengan status ekonomi yang lebih baik dan lingkungan kerja yang mendukung umumnya memiliki akses besar terhadap informasi serta pengalaman dalam penggunaan obat secara rasional.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Surur *et al.*, 2015) yang menunjukan bahwa pekerjaan berpengaruh terhadap cara seseorang menilai pelayanan. Pasien yang tidak bekerja termasuk petani atau tidak berpendapatan tetap mereka memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang lain. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pada Pasien Puskesmas Pagelaran

Waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Pagelaran para responden mayoritas menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Pagelaran. Sebanyak 55 orang responden 57% menyatakan setuju dan 40 responden 42% menyatakan sangat setuju. Hanya 1 responden 1% yang menyatakan tidak setuju, sementara tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Penyebab pasien merasa tidak setuju terhadap kecepatan pelayanan dikarenakan waktu penyiapan obat lama, antrean panjang dan petugas lambat menangani pasien. Ketika pelayanan lambat, pasien jadi merasa pelayanan tidak profesional (Mensur *et al.*, 2025).

Total skor yang diperoleh sebesar 327 dengan presentase rata-rata 85% maka dapat menunjukan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap waktu tunggu pelayanan obat tergolong dalam kategori sangat setuju, yang mayoritas pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. Pasien merasa puas apabila pelayanan yang mereka terima telah memenuhi harapan mulai dari komunikasi yang baik, waktu tunggu yang rasional hingga dukungan emosional.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pagelaran terdiri dua komponen utama yaitu, pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Semua proses dalam pelayanan kefarmasian ini sangat penting guna mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas serta memberikan rasa aman dan kepuasan kepada pasien (Rumengan *et al.*, 2019).

### Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pada Pasien Puskesmas Pagelaran

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa secara keseluruhan, nilai rata-rata dari lima indikator sebesar 82% yang masuk kategori sangat puas. Hasil ini menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pagelaran telah memenuhi harapan sebagian besar pasien, terutama dalam hal jaminan pelayanan dan kehandalan petugas.

Terdapat lima dimensi untuk melihat kepuasan di Puskesmas Pagelaran, diantaranya ada *reliability* (kehandalan) mengacu pada seberapa konsisten dan akurat pelayanan yang diberikan oleh petugas, yang artinya dalam memberikan suatu pelayanan harus adanya tepat waktu dan tidak membedakan pelayanan yang diberikan (Amanda &

Andarini, 2023). Berdasarkan hasil dari analisa pada dimensi kehandalan di Puskesmas Pagelaran untuk dimensi ini mendapat hasil sebesar 83%, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan pelayanan yang sesuai janji dan harapan mereka.

*Responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat dari kesiapan petugas dalam menangani pertanyaan atau kebutuhan pasien, seperti menyambut pasien dengan ramah tanpa membuat pasien menunggu terlalu lama, memberikan informasi yang jelas dan menjawab pertanyaan pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti (Purwitasari *et al.*, 2023). Berdasarkan hasil analisa pada dimensi ketanggapan diperoleh hasil 76%, ini dapat diartikan bahwa pasien merasa cukup cepat dan responsif saat dilayani.

*Assurance* (jaminan) mencakup kompetensi petugas, kesopanan dan rasa kepercayaan yang diberikan. Dimensi ini merupakan dimensi paling unggul di Puskesmas Pagelaran dengan hasil 97%, yang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat yakin dan aman dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi ini sering kali menjadi dimensi utama dalam definisi kualitas pelayanan kesehatan karena pasien merasa bahwa petugas memberikan pelayanan dengan penuh rasa tanggung jawab serta mampu menjelaskan informasi secara jelas dan meyakinkan (Polla *et al.*, 2020).

*Empathy* (empati) berarti ketersediaan petugas untuk memahami kebutuhan khusus pasien dan memberikan perhatian personal. Dimensi ini di Puskesmas Pagelaran mendapat hasil 75% dan cukup memuaskan namun relatif paling rendah dibanding dimensi lain, pasien mungkin menginginkan perhatian yang lebih personal. Pentingnya empati dan keramahan petugas tanpa memandang status sosial pasien. Petugas yang bersikap empatik akan lebih mudah membangun kepercayaan dan kenyamanan dan pasien merasa dihargai, dipercaya dan nyaman dalam menyampaikan keluhan atau pertanyaan (Purwitasari *et al.*, 2023).

*Tangibles* (bukti fisik) ini mencakup kebersihan, fasilitas, peralatan dan penampilan petugas, dari hasil penelitian pada dimensi ini mendapat skor 77%, yang menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan kondisi fisik layanan. Dimensi ini merupakan dimensi yang paling cepat dinilai oleh pasien, karena bersifat visual dan dapat diamati secara langsung sejak pertama kali datang, seperti penampilan petugas, kebersihan ruangan dan kelengkapan fasilitas (Sutinah & Simamora, 2018).

### Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pagelaran

Penelitian ini menggunakan uji non-parametrik *Chi-square* untuk melihat keterkaitan antar variabel *independent* waktu tunggu pelayanan obat dan variabel *dependent* kepuasan pasien. Uji *Chi-square* dipilih karena kedua variabel menggunakan skala nominal. Berdasarkan ketentuan uji ini memiliki nilai signifikansi (*p-value*) <0,05 yang menandakan adanya hubungan yang bermakna. Berdasarkan hasil uji statistik non-parametrik menggunakan *Chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pagelaran, hal ini ditunjukkan dari hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti hasilnya signifikan secara statistik. Dari total 96 responden yang ikut berpartisipasi, sebagian besar menyatakan pelayanan obat yang mereka terima tergolong cepat dan mereka merasa sangat puas. Dengan kata lain semakin cepat dan efisien pelayanan obat yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pagelaran.

Penelitian sejalan dengan hasil studi yang dilakukan (Maulana *et al.*, 2019) hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian tersebut diperoleh hasil yang signifikan, hasil analisis menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000, karena nilai tersebut < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu terhadap

kepuasan pasien. Artinya semakin cepat pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga farmasi, maka semakin tinggi pula harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nasution *et al.*, 2018) menunjukkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat memiliki peran yang sangat penting terhadap tingkat kepuasan pasien. Ada hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien, dimana nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $p = 0,000$ . Temuan ini memperkuat pandangan bahwa semakin cepat pasien menerima obat yang dibutuhkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam pelayanan kefarmasian, peran aktif farmasis dan kecepatan pelayanan obat merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Farmasis yang memberikan informasi obat secara jelas, ramah dan profesional dapat meningkatkan rasa kepercayaan serta rasa aman bagi pasien, dan kecepatan pelayanan juga menjadi indikator penting karena waktu tunggu yang lama sering kali menimbulkan ketidaknyamanan dan keluhan bagi pasien. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin baik peran farmasis dan semakin cepat pelayanan obat yang diberikan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas.

Pada penelitian ini yang melibatkan 96 responden, yang terdiri dari 24 responden laki-laki (25%) dan 72 responden perempuan (75%). Pada analisis uji *Chi-Square* jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan, hasil  $p\text{ value} = 0,238 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Xiong (2018) yang menyatakan bahwa jenis kelamin pasien tidak menjadi faktor penentu utama kepuasan. Studi tersebut menegaskan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Penelitian ini juga menguji apakah terdapat hubungan antara kelompok umur pasien dengan tingkat kepuasan. Pada penelitian ini terdapat dua kelompok umur, yang pertama umur 17-40 tahun sebanyak 62 orang (64,6%), yang kedua umur 41-65 tahun sebanyak 34 orang (35%). Pada analisis uji *Chi-Square* umur pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan obat, mendapat hasil  $p\text{ value} = 0,130 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur dan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan putri (2020) yang menyatakan bahwa usia tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. dalam studi tersebut, dijelaskan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan, sikap petugas dan kelengkapan obat bukan perbedaan umur.

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini terdiri dari lulusan SD sebanyak 7 orang (7,3%), SMP sebanyak 20 orang (20,8%), SMA sebanyak 56 orang (58,3%) dan sarjana sebanyak 13 orang (13,5%). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Chi-Square* diperoleh hasil  $p\text{ value} = 0,776 > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dan kepuasan terhadap pelayanan obat. Artinya persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tidak dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Munawarah (2023) yang menunjukkan bahwa faktor demografis seperti tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Studi ini meninjau berbagai penelitian di bidang pelayanan kesehatan dan menyimpulkan bahwa variabel pendidikan hanya memberikan kontribusi kecil terhadap tingkat kepuasan pasien.

Pekerjaan responden dalam penelitian ini terdiri dari ibu rumah tangga sebanyak 56 orang (58,3%), petani 21 orang (21,9%), pelajar 4 orang (4,2%), wiraswasta 8 orang (8,3%), PNS 1 orang (1%) dan pegawai negeri 6 orang (6,3%). Berdasarkan hasil analisis

menggunakan *Chi-Square* diperoleh hasil  $p \text{ value} = 0,794 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Adhikari (2021) yang menyatakan bahwa meskipun pekerjaan dan pendidikan tercatat sebagai variabel demografis, hanya beberapa aspek pelayanan yang dipengaruhi oleh pekerjaan, misalnya pada dimensi teknis dan interpersonal, namun pekerjaan tidak terkait signifikan dengan kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan diuraikan pada pembahasan yang terpapar di bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 96 responden, tingkat kepuasan terhadap lama waktu tunggu pelayanan obat di Puskesmas Pagelaran Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung, didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan setuju 57%, sangat setuju 42% dan 1% yang menyatakan tidak setuju terhadap waktu tunggu pelayanan obat. Terhadap kepuasan pelayanan obat, menunjukkan bahwa rata-rata dari lima indikator kepuasan pelayanan obat mencapai 82 % yang termasuk dalam kategori sangat puas. Adapun lima indikator tersebut meliputi, kehandalan 83%, ketanggapan 76%, jaminan 97%, empati 75% dan bukti langsung 77%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan obat yang diberikan. Terdapat hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pagelaran Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung, dengan  $p\text{-value} < 0,000$ .

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) dan Prodi Studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu atas dukungan dan fasilitas yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 148–162. <https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52>
- Anggraini, F. D. P., Rahayu, H. K., Inayati, R., & Bongga, S. (2025). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Literasi Malaria. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 2276–2284. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42373>
- 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. <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/mathscience/article/view/271>



- Astuti, A. R., Murwati, M., & Atikah, N. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.54445/pharmademica.v3i1.33>
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 45–54.
- Dewi, N. K. A. A., Yanti, N. P. E. D., & Saputra, K. (2020). The Differences of Inpatients' Satisfaction Level based on Socio-Demographic Characteristics. *Jurnal Ners*, 15(2), 148–156. <https://doi.org/10.20473/jn.v15i2.20610>
- Fahamsya, A., Pramiastuti, O., Meylani, U., & Rizqiyana, F. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kaladawa The Effect of Waiting Time for Drug Taking on Patients at Puskesmas Kaladawa. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(1), 46–57.
- Ismail, A., Gemy Nastity Handayany, Nurshalati Tahar, & Auliah Aliah Pertiwi. (2024). Pengaruh Manajemen Pelayanan Kefarmasian terhadap Kualitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Beberapa Puskesmas Kota M. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*, 10(2), 29–37. <https://doi.org/10.24252/jfuinam.v10i2.51051>
- Kemenkes, 2020. (2020). BERITA NEGARA. *Kemenkes*, 2020, 1206.
- Kishore, K., Jaswal, V., Kulkarni, Vinay, & De, D. (2017). Topical Ciclopirox Olamine 1%: Revisiting a Unique Antifungal. *Indian Dermatology Online Journal*, 10(4), 481–485. <https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ>
- Kunaedi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2), 118–125. <https://doi.org/10.36465/jop.v5i2.914>
- Kurniadi, M. L., Kawiyo, J., Mangunwijaya, P. K., & Kefarmasian, P. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan*, 2(2), 31–38.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada puskesmas maccini sombala. 12, 99–111. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Mensur, S., Mengistu, H. S., Getahun, K. T., & Demissie, B. N. (2025). Patients' response to waiting time in hospital out-patient pharmacy in Ethiopia: case of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *Discover Health Systems*, 4(1). <https://doi.org/10.1007/s44250-025-00184-z>
- Munawarah, S., Arifin, S., & Febriana, S. K. T. (2023). Examining the Associations between Service Quality, Educational Level, Occupational Background, and Patient Satisfaction in Healthcare Facilities. *River Studies*, 1(2), 104–118. <https://doi.org/10.61848/rst.v1i2.6>
- Nasution, S. W., Silaen, M., & Suyono, T. (2018). DI PUSKESMAS LUBUK BAJA KOTA BATAM TAHUN 2018. 3(2), 90–98.
- Pasulu, Y. T., Budiyo, A. B., & Astuti, R. A. (2023). EVALUATION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT Dr. J.P. WANANE, SORONG DISTRICT. 8(2), 57–63.
- Polla, J. R., Wulandari, R., Aileen, E., & Dwiutami, T. (2020). Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction using Servqual Method in Particular Public Hospital. *Iccetim 2019*, 235–241. <https://doi.org/10.5220/0009867802350241>
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di



- Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), 277–284. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 12(2), 635–640. <https://doi.org/10.35790/jkkt.v12i2.59634>
- Rahayu Sindhi Fenia Dinda, Rosidi Roslan, F. S. (1940). Original Articles. *Endocrinology*, 26(6), 1115–1129. <https://doi.org/10.1210/endo-26-6-1115>
- Rumengan, T. O. ., Mongi, J., Potalangi, N. O., & Karundeng, E. Z. Z. S. (2019). Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Desa Langsot Kecamatan Tareran I Kabupaten Minahasa Selatan. *Biofarmasetikal Tropis*, 2(2), 90–95. <https://doi.org/10.55724/jbiofartrop.v2i2.120>
- Sely, M. D., & Lihi, M. (2021). Hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasienRawat jalan di puskesmas waimital. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 17–22.
- Sikka, N., DeLong, A., Kamano, J., Kimaiyo, S., Orango, V., Andesia, J., Fuster, V., Hogan, J., & Vedanthan, R. (2021). Sex differences in health status, healthcare utilization, and costs among individuals with elevated blood pressure: the LARK study from Western Kenya. *BMC Public Health*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10995-3>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Subhaktiyasa Gede Putu. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen PenelitianKuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: A cross-sectional study Health systems and services in low and middle income settings. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0900-6>
- Susanto, L., Setyoningrum Oktaviani, Siti Rahmaniah Sekaryadi, Vina Aulia Tri Andriana, Nurul Usmia, , Esti Rahayuningtyas, Hendrayanti Haniyah Putri, Brigitta Alvina Kumalasari, Dyan Churniawan Syaputra, Steven Guitomo, Atikah Luthfiyyah Sari, Bagus Dwi Zufar, Nadhifa Hanunnisa, Qonita Zulfa Rachmawati, & Wahyu Utami. (2023). Pentingnya Pelayanan Kefarmasian secara Daring sebagai Konsekuensi Adanya Penerapan Physical Distancing saat Pandemi Covid-19 di Jawa Timur. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 10(2), 136–141. <https://doi.org/10.20473/jfk.v10i2.32944>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>
- Sutriyati Tuloli, T., Susanti Abdulkadir, W., & Rasdianah, N. (2022). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Di Instalasi Farmasi. *Journal Syifa Sciences and Clinical Research*, 3(2), 87–97. <https://doi.org/10.37311/jsscr.v3i2.9668>
- Taherdoost, H. (2018). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*,

September. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>

Widayati, A. (2021). Health Seeking Behavior Di Kalangan Masyarakat Urban Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas*, 9(2), 59–65.

Xiong, C., Chen, X., Zhao, X., & Liu, C. (2018). Patient satisfaction and gender composition of physicians - A cross-sectional study of community health services in Hubei, China. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3011-3>