

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS BENDILWUNGU KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN  
MARET TAHUN 2021**

***PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT  
BENDILWUNGU PUBLIC HEALTH CENTER, TULUNGAGUNG REGENCY IN MARCH  
2021***

<sup>1</sup>Hariyani\*, <sup>1</sup>Dhaan Farid Al M

<sup>1</sup>Fakultas Farmasi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

**Info Artikel**

*Sejarah Artikel :*

*Submitted: 27 Mei 2022*

*Accepted: 07 Juni 2022*

*Publish Online: 27 Juni  
2022*

**Kata Kunci:**

Pelayanan kefarmasian,  
Tingkat kepuasan,  
Puskesmas Bendilwungu

**Keywords:**

*Pharmaceutical services,  
Level of satisfaction,  
Bendilwungu Health  
Center*

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia dan setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bisa diungkapkan sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien digambarkan sebagai harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu kabupaten Tulungagung pada bulan maret tahun 2021. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *survei deskriptif*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non random sampling* dengan jumlah sampel 83 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan pada bulan maret tahun 2021 dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung berada pada kategori sangat puas dengan presentase (82,09%) berdasarkan indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien.

**Abstract**

**Background:** Pharmaceutical services are one part of health services at the Puskesmas. Health services are an important factor in improving the health and welfare of every human being throughout the world and everyone has the right to obtain health services that can be expressed as patient satisfaction. Patient satisfaction is described as the expectations and reality felt by patients when getting pharmaceutical services. Patients will feel satisfied if the pharmaceutical services obtained are in fact the same or exceed their expectations, on the contrary patients will feel dissatisfied if the pharmaceutical services obtained are in fact not as expected. **Objective:** This study aims to find out how the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Bendilwungu Health Center, Tulungagung Regency in March 2021. **Method:** The method used in this research is a descriptive survey research method. The sampling technique used was non-random sampling with a sample of 83 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. Data collection was carried out in March 2021 using a patient satisfaction questionnaire for pharmaceutical services. **Result:** Based on the results obtained, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the

---

*Bendilwungu Health Center, Tulungagung Regency is in the category of very satisfied with the percentage (82.09%) based on indicators of measuring the level of patient satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi pokok pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan kelompok masyarakat. Pelayanan Kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menuntaskan masalah terkait obat dan masalah kesehatan pada umumnya. Paradigma pelayanan kefarmasian telah berubah dari orientasi produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan berdasar kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) dalam standar pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Pelayanan Puskesmas Bendilwungu juga terkenal baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, farmasis, apoteker, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini merupakan salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Tulungagung untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi mutu kehandalan (*relibiality*), ketanggapan (*responsiveness*), mutu jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan fisik (*tangible*).

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini juga menggunakan rancangan *survey cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

### **B. Populasi dan sampel**

Populasi penelitian ini yaitu semua pasien yang datang berobat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret 2021.

sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien yang datang ke puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret 2021 yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian dan juga memenuhi kriteria *Inklusi*.

Kriteria *Inklusi* sampel pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien dan keluarga pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung.
- 2) Pasien yang bisa membaca dan menulis.
- 3) Pasien bisa berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner.
- 4) Pasien yang bisa diajak komunikasi.
- 5) Pasien yang datang lebih dari 1 kali.

Kriteria *eksklusi* sampel pada penelitian ini adalah :

- 1) Pasien Umum
- 2) Pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut.
- 3) Pasien yang tidak bisa diajak berkomunikasi.
- 4) Pasien yang buta huruf.

#### C. Teknik pengumpulan data

Metode Pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan antara lain:

##### 1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuisisioner yang diajukan kepada responden (Sugiyono, 2017).

##### 2. Observasi

Dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuisisioner.

#### D. Teknik Analisa data

Analisis data dalam penelitian ini diambil dari pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang akan dianalisis menggunakan rumus persentase untuk mengetahui persentase nya.

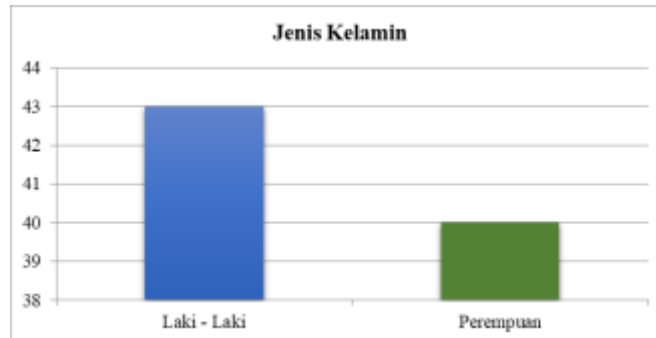
Skor dalam penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

- a. Sangat puas (SP) = 76% - 100%
- b. Puas (P) = 56% - <76%
- c. Tidak puas (TP) = < 56%

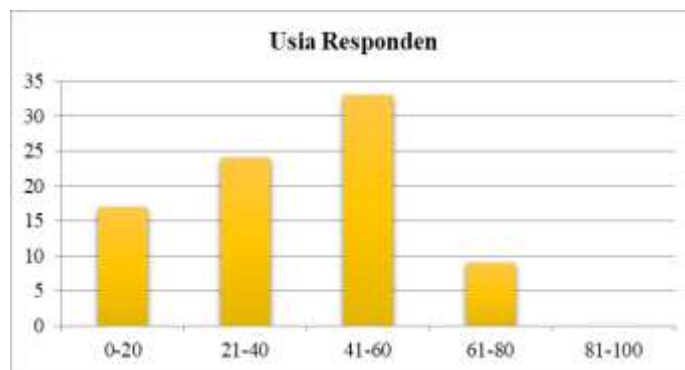
(Suprpto, 2011).

### HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian tentang mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung tahun 2021. Yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret sampai 31 Maret 2021 dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini berhasil mengumpulkan data sejumlah 83 responden yang ada di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung.

**A. Data demografi pasien****Gambar 1.** Hasil demografi responden berdasarkan jenis kelamin

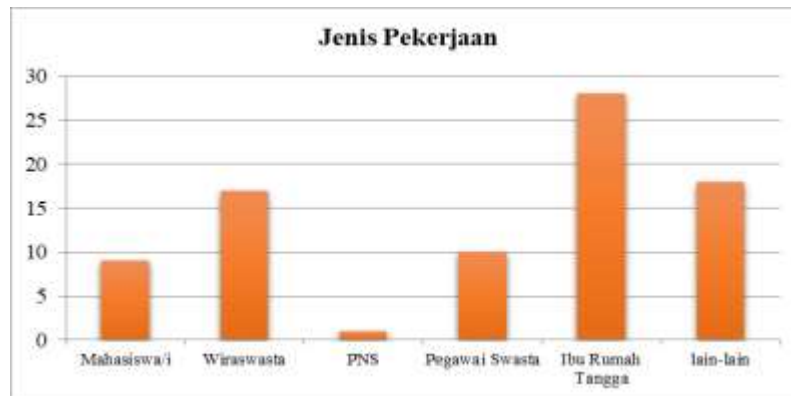
Berdasarkan gambar 1 diatas diperoleh jumlah pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 responden (51,81%) dan pasien yang berjenis perempuan sebanyak 40 responden (48,19%).

**Gambar 2.** Hasil Demografi responden berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 2 diatas diperoleh pada rentang usia 0-20 tahun yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada rentang usia 21-40 tahun yaitu sebanyak 24 responden (28,92%), pada rentang usia 41-60 tahun yaitu sebanyak 33 responden (39,76%), pada rentang usia 61-80 tahun yaitu sebanyak 9 responden (10,84%), dan pada rentang usia 81-100 tahun yaitu sebanyak 0 responden (0%).

**Gambar 3.** Hasil Demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

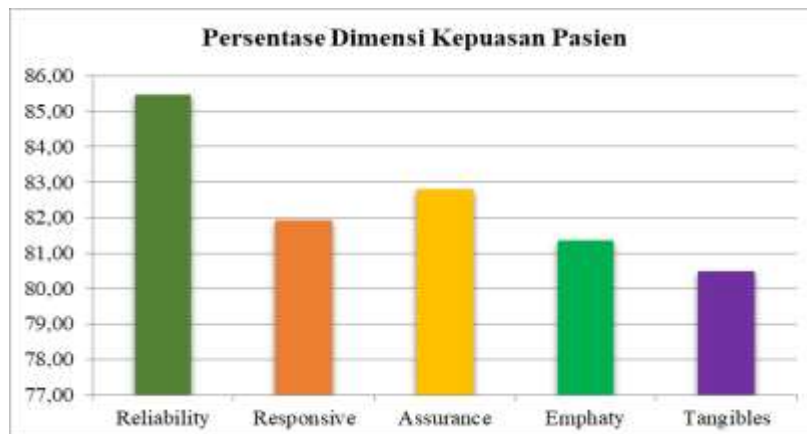
Berdasarkan gambar 5.3 diatas diperoleh pada pasien tingkat pendidikan tidak tamat SD yaitu sebanyak 3 responden (3,61%), pada pasien tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada pasien tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 25 responden (30,12%), pada pasien tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 33 responden (39,76%), dan pada pasien tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 5 responden (6,02%).



**Gambar 4.** Hasil Demografi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan gambar 4 diatas diperoleh pada pasien dengan pekerjaan Mahasiswa/i yaitu sebanyak 9 responden (10,84%), pada pasien dengan pekerjaan Wiraswasta yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada pasien dengan pekerjaan PNS yaitu sebanyak 1 responden (1,20%), pada pasien dengan pekerjaan Pegawai Swasta yaitu sebanyak 10 responden (12,05%), pada pasien dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga / Tidak Bekerja yaitu sebanyak 28 responden (33,73%), pada pasien dengan pekerjaan Lain – lain yaitu sebanyak 18 responden (21,69%).

## B. Tingkat Kepuasan



**Gambar 5.** Hasil Persentase Dimensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada gambar 5 diatas menunjukkan bahwa rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi yaitu Dimensi *Reliability* (Keandalan) mendapatkan (85,45%), Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

mendapatkan (81,93%), Dimensi *Assurance* (Jaminan) mendapatkan (82,81%), Dimensi *Empathy* (Empati) mendapatkan (81,37%), Dimensi *Tangibles* (Bentuk Fisik) mendapatkan (80,48%),



**Gambar 6.** Hasil dari 25 pertanyaan kuesioner

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bendilwungu dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang mencakup kelima aspek dimensi mutu pelayanan ditampilkan pada dan gambar 6. Hasil penilaian pasien dikonversikan ke dalam persentase yang ditampilkan pada gambar 6 dengan bobot tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien memberikan nilai persentase (91,57%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan memberikan nilai persentase (87,15%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan memberikan nilai persentase (83,53%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan memberikan nilai persentase (82,33%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan memberikan nilai persentase (82,73%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien memberikan nilai persentase (82,33%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan tanggap melayani pasien memberikan nilai persentase (82,33%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan menerima dan melayani pasien dengan baik memberikan nilai persentase (81,53%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan melakukan tindakan secara cepat dan tepat memberikan nilai persentase (81,93%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur memberikan nilai persentase (81,53%). Hasil dari pertanyaan Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas memberikan nilai persentase (80,72%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan bersifat tanggap terhadap pasien memberikan nilai persentase (81,93%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan sabar dalam melakukan pengobatan memberikan nilai persentase (83,13%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan mampu mengatasi keluhan pasien memberikan nilai persentase (86,75%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memiliki catatan medis pasien memberikan nilai persentase (81,53%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien memberikan nilai persentase (80,72%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien memberikan nilai persentase (81,12%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien memberikan nilai persentase (81,53%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien memberikan nilai persentase (82,33%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah memberikan nilai persentase (81,12%). Hasil dari pertanyaan UPTD Puskesmas Bendilwungu dalam kondisi yang baik atau masih layak memberikan nilai

persentase (77,91%). Hasil dari pertanyaan Peralatan yang dipakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan memberikan nilai persentase (81,12%). Hasil dari pertanyaan Ruang tunggu yang nyaman dan memadai memberikan nilai persentase (81,93%). Hasil dari pertanyaan Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih memberikan nilai persentase (81,12%). Hasil dari pertanyaan Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya memberikan nilai persentase (80,32%).

## PEMBAHASAN

Data hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dari 83 responden di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 yang menerima pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi pelayanan adalah:

1. Berdasarkan dimensi *Responsiveness* dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* untuk pernyataan ketanggapan apoteker terhadap pasien, yang terbesar adalah menyatakan sangat puas dengan skor 1020 dengan persentase 81,93% jika dikonversi berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* adalah sangat puas. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 pada dimensi *Responsiveness* sudah memenuhi harapan pasien dimana Apoteker bukan hanya memberikan pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian.
2. Pada dimensi *Emphaty* pada pernyataan Kepedulian apoteker terhadap pasien, yang terbesar adalah menyatakan sangat puas dengan skor 1013 dengan persentase 81,37% jika dikonversi berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Emphaty* adalah sangat puas. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 pada dimensi *Emphaty* sudah memenuhi harapan pasien yang mana pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty* sudah memenuhi harapan pasien. *Emphaty* merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik.
3. Dimensi *reliability* pada pernyataan Keandalan Apoteker memberikan Informasi Obat kepada pasien, didapatkan skor 1064 dengan persentase 85,46%, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* maka tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas. Pada dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* pasien berada dalam kategori sangat puas, namun ada juga pasien yang hanya merasakan puas disebabkan banyaknya pasien dalam waktu bersamaan, sehingga membuat para petugas untuk memberikan penjelasan Informasi Obat kepada pasien berkurang.
4. Dimensi *assurance* dijabarkan pada pernyataan kenyamanan petugas dalam melakukan pelayanan obat. Hasil penelitian pada dimensi *assurance* mendapatkan skor 1031 dengan presentase 82,81%, maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* pada kategori Sangat Puas. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Pada pelayanan kefarmasian pengaplikasian dimensi *Assurance* adalah melakukan dispensing dengan cepat dan sesuai dengan kesukaran resep yang dikerjakan. Meskipun banyak pasien yang merasa sangat puas pada pernyataan ini ada beberapa pasien yang menyatakan perasaan puas pada dimensi *assurance*. Hasil penelitian pada dimensi *assurance*

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sangat puas karena dalam kondisi *covid 19* sekarang ini pasien di puskesmas di batasi akhirnya pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal.

5. Dimensi *tangibles* (bentuk fisik) pada pernyataan kenyamanan ruangan tunggu dan kelengkapan peralatan medis didapatkan skor 1002 dengan persentase 80,48%, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori sangat puas. *Tangibles* (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dapat dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles*, tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sangat puas, namun pada 5 dimensi pelayanan dimensi *tangibles*lah yang mendapat persentase paling sedikit disebabkan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu apotek, dan kurangnya Brosur, Leaflet, Poster informasi Obat/ Kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi yang ditampilkan pada tabel Tabel 5 menunjukkan bahwa yang mendapat nilai tertinggi adalah dimensi *Reability* dengan skor 1064 dengan persentase 85,46%. Tingkat dimensi kepuasan yang paling rendah adalah *tangibles* dengan jumlah skor 1002 dengan persentase 80,48%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa banyak pasien yang merasa sangat puas pada pelayanan kefarmasian, karena apa yang diharapkan pasien telah sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dan ada beberapa pasien yang merasa puas pada pelayanan kefarmasian yang mengindikasikan masih ada responden memiliki harapan yang lebih tinggi dari pelayanan yang diterimanya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan intervensi yang tepat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilihat dari 5 dimensi terdiri dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan hasil persentase 85.46%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan hasil presentase 81.93%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan hasil persentase 82.81%, dimensi *emphaty* (empati) dengan hasil persentase 81.37%, dan dimensi *tangibless* (bentuk fisik) dengan hasil persentase 80.48%. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung yakni 82,09% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan

## SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Sebaiknya pihak apotek yang ada di Puskesmas Bendilwungu tetap mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan kefarmasian yang dapat mempengaruhi faktor-faktor kepuasan pasien.
2. Untuk pelayanan kefarmasian dibidang dimensi *tangibless* (Bentuk fisik) supaya dapat meningkatkan dan mengembangkan pelayanan kefarmasian dengan cara menyediakan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain untuk menarik perhatian pasien sehingga pasien senang berobat dan mau datang kembali ke puskesmas.

## REFERENSI

Bappenas, 2009, Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas.

- Depkes RI, 2006, Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas, Jakarta.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/menkes/sk/ii/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat :Menkes RI.
- Kusumah, W., dan Dwitagama, D. 2011. Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya, G. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Pohan, I., 2006, Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2006, Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Subekti, D., 2009, Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyorini, E., 2009, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang', Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang', Malang.
- Suprpto, J., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta