



## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN PALA MEDIKA DEPOK

Hayatun Nufus<sup>1</sup>, Soraya<sup>2</sup>, Siti Mardiasuti Rinawati<sup>3</sup>, Valentina Dili Ariwati<sup>4</sup>, Hasna Nabila<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Prodi S-1 Farmasi, Universitas Indonesia Maju, Jakarta Selatan

<sup>2</sup>Prodi D-IV Teknologi Laboratorium Medis, Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok

<sup>3,5</sup>Prodi D-III Farmasi, Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok

<sup>4</sup>Prodi D-IV K-3, Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok

Corresponding author : E-mail: [nufussst@gmail.com](mailto:nufussst@gmail.com)

### ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of pharmaceutical services, especially for BPJS Kesehatan patients who often face various obstacles in the service process. His study aims to determine the relationship between the level of BPJS Kesehatan patient satisfaction with pharmaceutical services at the KPRJ Pala Medika Depok. **Subjects and methods:** This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. This study involved 77 respondents selected using a purposive sampling technique. The instrument used was a Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out through univariate and bivariate analysis with the help of the SPSS computer program. **Results:** The results of the study showed that there was a significant relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of patient satisfaction ( $p$  value = 0.038). The dimensions of service that had the most influence were empathy and reliability of officers. Most respondents rated the service in the "good" category and stated "satisfied".

**Conclusion:** The results of the study showed that there was a significant relationship between patient satisfaction with the pharmaceutical services of BPJS patients at the KPRJ Pala Medika Depok.

**Keywords:** BPJS Health, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Kepuasan pasien merupakan parameter penting dalam menilai pelayanan kefarmasian, terutama bagi pasien BPJS Kesehatan yang sering kali menghadapi berbagai kendala dalam proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di KPRJ Pala Medika Depok. **Subjek dan metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 77 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berskala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan bivariat dengan bantuan program komputer SPSS. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien (nilai  $p = 0,038$ ). Dimensi pelayanan yang paling memengaruhi adalah empati dan keandalan petugas. Sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori "baik" dan menyatakan "puas". **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pasien BPJS di KPRJ Pala Medika Depok.

**Kata Kunci:** PBPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem kesehatan nasional, yang erat kaitannya dengan kepuasan pasien sebagai indikator kualitas pelayanan. Kepuasan pasien menjadi parameter utama dalam menilai keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya pelayanan kefarmasian. Data dari OECD menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di negara-negara anggota OECD hanya mencapai 71%, sementara 29% sisanya menunjukkan ketidakpuasan yang stagnan dalam satu dekade terakhir. Hal ini mencerminkan adanya kebutuhan global, termasuk di Indonesia, untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan secara menyeluruh, khususnya pelayanan kefarmasian (OECD, 2021).

Di Indonesia sendiri, pelayanan kefarmasian masih menghadapi tantangan besar. Pada tahun 2020, hanya 50,72% fasilitas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar nasional. Rendahnya pencapaian ini berdampak pada ketidakpuasan pasien dan menimbulkan tuntutan akan perbaikan sistem layanan. Layanan kefarmasian yang tidak optimal tidak hanya menurunkan kenyamanan

pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi proses penyembuhan karena 25% pemulihan pasien ditentukan oleh mutu pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan kefarmasian menjadi kebutuhan mendesak demi menjamin keselamatan dan kepuasan pasien (Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M., 2021).

Dalam konteks pasien BPJS Kesehatan, permasalahan menjadi semakin kompleks. Sistem pembiayaan dan prosedur administratif yang berbeda antara pasien BPJS dan non-BPJS kerap menimbulkan ketimpangan dalam ekspektasi dan kenyamanan layanan. Penelitian oleh Linda mengungkap bahwa pasien BPJS Kesehatan sering kali harus menghadapi waktu tunggu lebih lama, keterbatasan pilihan obat, serta kualitas pelayanan yang dianggap lebih rendah. Fenomena ini menimbulkan potensi ketidakpuasan yang signifikan (Linda et al., 2020). Sebuah studi oleh Yulianti di RSUD Setia Bakti Kota Depok menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dalam pelayanan farmasi merupakan aspek yang paling memuaskan, namun dimensi lain seperti tangible, empathy, dan assurance masih berada di bawah ekspektasi pasien (Yulianti, N. A. I., 2023).

Pengamatan ini mendukung temuan Musiaf dkk yang mencatat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS Kesehatan dan non BPJS Kesehatan, pasien non BPJS Kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Studi-studi ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan bagi pasien dengan BPJS memerlukan perhatian khusus untuk mencapai status fungsional penuh (Musyaffa et al., 2023).

Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan suatu pelayanan kefarmasian kepada pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada sepuluh pasien, ditemukan bahwa tiga pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, terutama untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok. Tujuan lainnya adalah untuk menganalisis bagaimana

karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, serta pekerjaan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

## **B. SUBJEK DAN METODE**

### **1. Desain penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengevaluasi hubungan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok

### **2. Tempat dan waktu penelitian**

- a. Tempat Penelitian : Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok
- b. Waktu Penelitian : Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2025.

### **3. Populasi dan sampel**

Populasi : 350 pasien BPJS Kesehatan. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria inklusi dan eksklusi yang dipilih oleh peneliti

(Setiadi, 2013). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 77 responden.

4. Variabel Penelitian

Variabel independen adalah Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Variabel dependen adalah pelayanan kefarmasian.

5. Definisi operasional

Tabel 1. Definisi operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Hasil Ukur	Skala Ukur
Usia	Ukuran waktu sejak manusia hidup hingga sekarang.	1. Remaja (18-25 tahun) 2. Dewasa Awal (26-35 tahun) 3. Dewasa Akhir (36-45 tahun) 4. Lansia (>46 tahun)	Ordinal
Jenis Kelamin	Jenis kelamin merujuk pada perbedaan biologis antara individu yang dinyatakan sebagai perempuan atau laki-laki sejak saat lahir.	1. Perempuan 2. Laki-laki	Nominal
Pendidikan	Pendidikan adalah pencapaian pendidikan formal terkini pasien.	1. SD/Sederajat 2. SMP/Sederajat 3. SMA/Sederajat 4. Perguruan Tinggi	Nominal
Pekerjaan	Pekerjaan merupakan kegiatan utama yang dijalankan dan dari kegiatan tersebut diperoleh penghasilan.	1. Tidak Bekerja 2. Bekerja	Nominal
Pelayanan Kefarmasian	Apoteker memberikan pelayanan langsung kepada pasien, yang mencakup penetapan, penerapan, serta pemantauan penggunaan obat, dengan tujuan memperoleh hasil terapi yang spesifik.	1. Baik (76 - 100%) 2. Cukup Baik (55 - 75%) 3. Tidak Baik (0 - 54%)	Ordinal
Tingkat Kepuasan	Perbandingan antara kenyataan diterima oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan harapan terhadap pelayanan kefarmasian.	1. Puas (76 - 100%) 2. Cukup Puas (55 - 75%) 3. Tidak Puas (0 - 54%)	Ordinal

6. Analisis data

Analisis data yang digunakan : uji validitas, uji reliabilitas, analisis univariat serta analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Data Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Klasifikasi	Jumlah responden	%
<b>Usia</b>		
17 - 25 Tahun	31	40,3
26 - 35 Tahun	25	32,5
36 - 45 Tahun	13	16,9
> 46 Tahun	8	10,4
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	49	63,6
Laki-Laki	28	36,4
<b>Pendidikan</b>		
SD/Sederajat	0	0
SMP/Sederajat	0	0
SMA/Sederajat	46	59,7
Perguruan Tinggi	31	40,3
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	10	13
Bekerja	67	87

Sumber : data primer tahun 2025

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa kelompok usia yang paling banyak dalam penelitian ini adalah usia 17-25 tahun dengan jumlah 31 responden sebesar 40.3%. Jenis kelamin yang paling banyak dalam penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah 49 responden sebesar 63,6%. Pendidikan yang paling banyak dalam penelitian ini adalah SMA/ sederajat dengan jumlah 46 responden sebesar 59,7%. Pekerjaan yang paling banyak adalah yang bekerja dengan jumlah 67 responden sebesar 87%

b. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Tabel 3. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Klasifikasi	Jumlah responden	%
Puas	31	40,3%
Cukup Puas	24	31,2%
Kurang Puas	22	28,6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer tahun 2025

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan jumlah 31 responden sebesar 40,3%.

## 2. Pelayanan Kefarmasian

Tabel 4. Pelayanan Kefarmasian

Klasifikasi	Jumlah responden	%
Baik	31	40,3
Cukup Baik	25	32,5
Kurang Baik	21	27,3
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer tahun 2025

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian tergolong baik dengan jumlah 31 responden sebesar 40.3%.

## 3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Tabel 5. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Klasifikasi	Kepuasan Pasien						Total	P-Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Baik	18	58,1%	7	22,6%	6	19,4%	31	100%
Cukup Baik	8	32,0%	11	44,0%	6	24,0%	25	100%
Kurang Baik	5	23,8%	6	28,6%	10	47,6%	21	100%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>40,3%</b>	<b>24</b>	<b>31,2%</b>	<b>22</b>	<b>28,6%</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* pada tabel diatas diperoleh nilai *p-value* 0.038 atau nilai *p* lebih kecil dari 0.05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan

Kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok.

## 2. PEMBAHASAN

### a. Karakteristik Responden

Berdasarkan data tabel 2. Karakteristik responden untuk kelompok usia 17-25 tahun yang paling banyak dalam penelitian ini dengan jumlah 31 responden sebesar 40.3%. Usia responden dapat memengaruhi hasil penilaian mutu pelayanan. Budiman mengungkapkan bahwa usia responden terkait pelayanan kesehatan dasar dipengaruhi oleh umur, karena individu yang lebih muda biasanya lebih kritis dibandingkan dengan yang lebih tua, sementara responden yang lebih tua terbiasa lebih banyak bertanya kepada tenaga kesehatan untuk mempermudah pemahaman (Nur Atikah, P. Y. P. T. A. F., 2023).

Jenis kelamin perempuan yang paling banyak pada penelitian ini dengan jumlah 49 responden sebesar 63.6%. Karena perempuan lebih rentan terhadap penyakit ini dibandingkan laki-laki, mereka lebih cenderung mencari pengobatan segera setelah sakit (Effendi, K., 2020).

Tingkat pendidikan SMA/Sederajat yang paling banyak pada penelitian ini dengan jumlah 46 responden sebesar

59.7%. Tingkat pendidikan berdampak pada penilaian dan pemikiran kritis pasien, termasuk sejauh mana kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hasil ini serupa dengan penelitian Pamungkas yang menunjukkan 48,45% partisipan memiliki pendidikan tinggi/setara (Pamungkas, 2023).

Responden yang paling banyak adalah yang bekerja dengan jumlah 67 responden sebesar 87.0%. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses pekerja terhadap pelayanan kesehatan dan informasi mengenai penyakit atau kondisi medis yang memerlukan perawatan, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk membeli obat.

#### **b. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Berdasarkan data tabel 3. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa 40,3% responden merasa sangat puas, 31,2% cukup puas, dan 28,6% kurang puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yanuarti et al yang menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penyedia layanan disarankan untuk terus memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan standar dan harapan pasien (Yanuarti et al., 2021).

#### **c. Pelayanan Kefarmasian**

Berdasarkan data tabel 4. Pelayanan Kefarmasian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok tergolong baik pada 43% responden, cukup baik pada 32,5%, dan kurang baik pada 27,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di klinik tersebut telah memenuhi standar yang berlaku.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait penggunaan produk farmasi. Tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang optimal demi meningkatkan kualitas hidup pasien, dengan tetap mempertimbangkan dimensi mutu pelayanan (Radiah, Ain, & Oktaviani, 2022).

#### **d. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* pada tabel diatas diperoleh nilai *p-value* 0.038 atau nilai *p* lebih kecil dari 0.05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok.

Penelitian yang dilakukan oleh Anam dkk. yang sejalan dengan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien. Hubungan tersebut dapat dilihat melalui beberapa variabel, yaitu variabel keandalan dengan nilai  $p$  value = 0,000, variabel ketanggapan dengan nilai  $p$  value = 0,000, variabel jaminan dengan nilai  $p$  value = 0,002, variabel empati dengan nilai  $p$  value = 0,004, serta variabel bukti fisik dengan nilai  $p$  value = 0,001 (Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M., 2021).

Temuan ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Nasolution, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lebih lama untuk perawatan dapat mengurangi kepuasan pasien. Sebaliknya, proses penyesuaian pengobatan yang cepat dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, tidak seperti studi sari, hasilnya tidak menunjukkan hubungan yang signifikan (0,353) antara waktu tunggu perawatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pernyataan bahwa pasien merasa lebih baik setelah menerima obat adalah keliru (Sari, Anna Khumaira., 2021).

### **c. PENUTUP**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok sebagian besar pasien puas dengan jumlah 31 responden sebesar 40,3%
2. Pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok tergolong baik dengan jumlah 31 responden sebesar 40.3%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok. Hal ini sesuai dengan hasil uji *chi square* dengan nilai  $p$ -value > 0.05.

#### **Saran**

Berdasarkan temuan yang didapatkan dari hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok perlu memperkuat fasilitas dan infrastruktur penunjang layanan kefarmasian, khususnya dalam aspek komunikasi dan edukasi. Hal ini

dapat dilakukan melalui pemberian penjelasan yang detail mengenai obat kepada pasien, mempercepat layanan, serta menjaga keramahan tenaga kesehatan.

2. Bagi pembaca, temuan ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kefarmasian.
3. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan pengembangan dengan mengganti atau menambah variabel, memperluas cakupan subjek dan lokasi, serta menerapkan metode dan teknik analisis yang berbeda untuk hasil yang lebih komprehensif.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Indonesia Maju, Poltekkes Genesis Medicare. Karyawan Klinik Pratama Rawat Jalan Pala Medika Depok dan teman sejawat yang telah mendukung dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat berjalan lancar dan selesai tepat waktu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- OECD. (2021). *Satisfaction with Services*. OECDiLibrary. <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan

Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *JL-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26–32.

- Linda, L., Haskas, Y., Kadrianti, E., & Nani Hasanuddin Makassar, S. (n.d.) (2020). Perbedaan Persepsi Pengguna Jasa BPJS dan non BPJS (Umum) Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan DiRSUD Timika-Papua. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 15).

Yulianti, N. A. I. (2023). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi di rsia setya bhakti kota depok jawa barat*.

Musyaffa, I., Germas Kodyat, A., Hutapea, F., Studi, P., Rumah, A., & Urindo, S. (2023). *Analisis Kepuasan Pasin Berdasarkan Status Pasien (BJPS dan Non BPJS) Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mekar Sari*.

Nur Atikah, P. Y. P. T. A. F. (2023). *Tingkat kepuasan pasien di era pandemi covid-19 tentang pelayanan*.

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>

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), 73–84.

Ernika B. Situmorang, dkk. (2022). *MPOT: Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=pCJnEAAAQBAJ>

Hardani MSi, A., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>

Hasibuan, R. R., Hasanah, Y. N., Dewi, R., & Purwatiningsih, P. (2023). Analisis

- Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v4i1.89>
- Meidita Christiani, A., Ketut Swarjana, I., Gde Nita Sri Wahyuningsih, L., Kadek Sriasih Institut Teknologi dan Kesehatan Bali, N., Tukad Balian No, J., & Selatan, D. (n.d.). *Determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta: literature review*. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM>
- Meila, O., Pontoan, J., Zizwanto, E., Satkes, P., Mabes, P., & Selatan, P. J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes PUSDOKES Mabes Polri Analysis Of BPJS Patient Satisfaction Level In Pharmaceutical Services In Pharmacy Satkes PUSDOKES Mabes Polri. *Clinical and Pharmaceutical Sciences*.
- Mutu, H., Keperawatan, P., Tingkat, D., Pasien, K., Ruang, D., Izzah, B., Rsi, I., & Agung, S. (2023). *Nur Azizatul Magfiroh dkk.*
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Sari, Anna Khumaira. 2021. “Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut” 3 (March): 281–90.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis’s Health Journal)*, 6(2), 116–126

**Artikel JNM**

Hayatun Nufus<sup>1</sup>, Soraya<sup>2</sup>, Siti Mardiasuti Rinawati<sup>3</sup>, Valentina Dili Ariwati<sup>4</sup>, Hasna Nabila<sup>5</sup>

---