



ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS CIKARANG KABUPATEN BEKASI

**Gilang Aditia Perdiansyah^{1*}, Kusno Haryanto², Nuzul Gyanata Adiwisastra³,
& Sri Rachmi Firdausi⁴**

^{*1-4} Program Studi Sarjana Farmasi: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman

^{*}e-Mail: gilangaditiaperdiansyah@gmail.com

Submit Tgl: 13-Agustus-2026

Diterima Tgl: 18-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 20-Agustus-2026

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien hipertensi yang membutuhkan terapi berkelanjutan, dan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien menjadi salah satu faktor penentu utamanya di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Meskipun standar pelayanan kefarmasian telah diatur melalui regulasi pemerintah, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterbatasan informasi obat hingga waktu tunggu pelayanan, sehingga evaluasi terhadap hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien hipertensi menjadi penting, khususnya di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien hipertensi, serta hubungan keduanya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, guna menjawab apakah kualitas pelayanan kefarmasian berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien hipertensi di puskesmas tersebut. Penelitian ini menggunakan desain *kuantitatif cross-sectional* dengan teknik *accidental sampling* terhadap 254 responden yang memenuhi kriteria inklusi; data dikumpulkan melalui kuesioner tervalidasi, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Fisher's Exact Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien hipertensi secara umum berada pada kategori baik dan puas. Uji bivariat mengungkapkan hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dengan kepuasan pasien hipertensi ($p=0,004$), serta pada seluruh dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (masing-masing $p=0,000$), yang memperkuat pemahaman bahwa kelima dimensi tersebut secara konsisten berkontribusi terhadap kepuasan pasien hipertensi pada layanan kefarmasian di puskesmas. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kefarmasian perlu dilakukan secara berkelanjutan pada seluruh dimensi tersebut, dan penelitian selanjutnya disarankan menjangkau fasilitas kesehatan yang lebih beragam serta mempertimbangkan faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian; Kepuasan Pasien; Hipertensi; SERVQUAL; Puskesmas; Fisher's Exact Test

Abstract: Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of healthcare services, and patient-oriented pharmaceutical services are a key determinant of it at primary healthcare facilities such as public health centers (Puskesmas), particularly for hypertensive patients who require continuous long-term therapy. Although pharmaceutical service standards have been established through government regulation, their implementation still faces obstacles, ranging from limited drug information to long waiting times, making it important to evaluate the

relationship between pharmaceutical service quality and satisfaction among hypertensive patients, particularly at Cikarang Public Health Center, Bekasi Regency, which had not previously been studied. This study aimed to analyze the quality of pharmaceutical services, the level of satisfaction among hypertensive patients, and the relationship between the two based on the five SERVQUAL dimensions. A quantitative cross-sectional design was used with an accidental sampling technique involving 254 respondents meeting the inclusion criteria; data were collected using a validated questionnaire and analyzed through univariate and bivariate analyses using Fisher's Exact Test. The results showed that overall pharmaceutical service quality and patient satisfaction were categorized as good and satisfied. Bivariate analysis revealed a significant relationship between overall pharmaceutical service quality and patient satisfaction ($p=0.004$), as well as across all SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy ($p=0.000$ each). Therefore, continuous improvement of pharmaceutical service quality across all dimensions is needed to sustain patient satisfaction, and future studies are recommended to cover a wider range of healthcare facilities.

Keywords: *Pharmaceutical Services; Patient Satisfaction; Hypertension; SERVQUAL; public Health Center; Fisher's Exact Test*

Cara mengutip Perdiansyah, G. A., Haryanto, K., Adiwisastra, N. G. & Firdausi, S. R. (2026). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi. *JIKES : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 197–204.
<https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2515>

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi penerima layanan. *World Health Organization* menegaskan bahwa efektivitas mutu fasilitas kesehatan harus berorientasi pada kondisi dan kebutuhan pasien (WHO, 2025). Hal ini menjadi semakin relevan bagi pasien dengan penyakit kronis seperti hipertensi, yang membutuhkan interaksi berkelanjutan dengan layanan kesehatan dan sangat bergantung pada kualitas pendampingan farmasi selama menjalani terapi jangka panjang.

Prevalensi hipertensi di Indonesia tercatat sebesar 34,1% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023), dengan Provinsi Jawa Barat menempati posisi ketiga tertinggi secara nasional (34,4%) dan Kabupaten Bekasi sebesar 32,8% berdasarkan Riskesdas 2018. Skrining kesehatan di kawasan Jababeka, Cikarang pada tahun 2024 turut menemukan 32,52% partisipan mengalami hipertensi stage I dan 12,62% stage II (Ridwansyah et al., 2024). Tingginya beban penyakit ini menegaskan pentingnya peran pelayanan kefarmasian, mulai dari edukasi obat, konseling, hingga pemantauan efek terapi, dalam menunjang keberhasilan pengobatan pasien hipertensi.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yang mewajibkan pelayanan berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Standar ini turut menopang penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), di mana Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berperan sebagai garda terdepan pelayanan bagi pasien hipertensi (Septiyan & Yuswantina, 2023). Meski demikian, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi kendala; penelitian di UPTD Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang misalnya menemukan bahwa informasi penyimpanan obat hanya disampaikan kepada 46,80% pasien (Pramestyani et al., 2023).

Berbagai kajian terdahulu mengonfirmasi keterkaitan mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien, termasuk pada populasi hipertensi (Andini et al., 2024; Nurkholis et al., 2025; Sabrina et al., 2026; Salangka et al., 2025) Kerangka SERVQUAL yang dirumuskan Parasuraman et al. (1988) menjadi salah satu pendekatan paling umum untuk mengukur mutu pelayanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (dalam Tarumingkeng, 2025). Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik menguji keterkaitan kelima dimensi SERVQUAL tersebut dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Cikarang, Kabupaten Bekasi, fasilitas yang menangani estimasi 100-130 pasien kefarmasian per hari namun belum pernah diteliti sebelumnya, masih sangat terbatas Widiawati et al. (2025).

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien hipertensi, serta hubungan di antara keduanya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di Puskesmas Cikarang, Kabupaten Bekasi. Temuan studi ini diharapkan dapat menjadi rujukan evaluasi sekaligus fondasi strategi pengoptimalan mutu pelayanan farmasi bagi pasien hipertensi di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

METODE PENELITIAN

Desain dan Populasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Cikarang, Kabupaten Bekasi. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan kefarmasian selama periode penelitian, diestimasi sebanyak 690 pasien berdasarkan rata-rata 115 pasien per hari selama enam hari pelayanan per minggu.

Sampel dan Teknik Pengambilan Data

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, menghasilkan 253,21 responden yang dibulatkan menjadi 254 responden. Teknik *accidental sampling* diterapkan dengan kriteria inklusi meliputi pasien hipertensi berusia 17-50 tahun yang bersedia menjadi responden dan mampu memahami kuesioner, serta kriteria eksklusi bagi pasien yang menolak berpartisipasi, mengalami kondisi sakit berat, atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert 1-5 yang terdiri atas 20 butir pernyataan kualitas pelayanan kefarmasian (lima dimensi SERVQUAL) dan 4 butir pernyataan tingkat kepuasan pasien. Uji coba instrumen pada 30 responden luar menghasilkan seluruh butir valid (r hitung 0,592-0,888 > r tabel 0,361) dengan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,952, yang menunjukkan konsistensi internal yang sangat tinggi (Ghozali, 2018).

Analisis Data

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik demografis responden serta gambaran kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien dalam

bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$); apabila ditemukan sel dengan *expected count* kurang dari 5 pada lebih dari 20% sel pada tabel kontingensi 2x2, maka pengujian dialihkan ke *Fisher's Exact Test* (Priya et al., 2024). Hubungan dinyatakan signifikan apabila *p-value* $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik demografis 254 responden penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden (n=254)

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	17-30 tahun	34	13,4
	31-40 tahun	77	30,3
	41-50 tahun	143	56,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	72	28,3
	Perempuan	182	71,7
Pendidikan	SD/Sederajat	91	35,8
	SMP/Sederajat	88	34,6
	SMA/Sederajat	70	27,6
	Diploma/Sarjana	5	2,0
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	0,8
	Pegawai Swasta	35	13,8
	Wiraswasta/Pedagang	34	13,4
	Ibu Rumah Tangga	162	63,8
	Pelajar/Mahasiswa	9	3,5
	Tidak Bekerja/Pensiunan	12	4,7

Sumber: Data primer, 2026

Tabel 2. Distribusi Kategori Kualitas Pelayanan Kefarmasian per Dimensi SERVQUAL (n=254)

Dimensi SERVQUAL	Kurang Baik n (%)	Baik n (%)
<i>Tangibles</i>	159 (62,6)	95 (37,4)
<i>Reliability</i>	128 (50,4)	126 (49,6)
<i>Responsiveness</i>	138 (54,3)	116 (45,7)
<i>Assurance</i>	116 (45,7)	138 (54,3)
<i>Empathy</i>	149 (58,7)	105 (41,3)

Sumber: Data primer, 2026

Mayoritas responden berusia 41-50 tahun (56,3%), berjenis kelamin perempuan (71,7%), berpendidikan SD/ sederajat (35,8%), dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (63,8%). Profil ini konsisten dengan temuan Efriani et al. (2022) dan Kusumawati et al. (2023) yang mencatat kelompok dewasa, perempuan, dan ibu rumah tangga sebagai pengguna dominan layanan kesehatan primer, mengingat peran mereka sebagai manajer

kesehatan keluarga sekaligus kelompok dengan kesadaran preventif dan waktu akses yang lebih fleksibel.

Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien

Secara umum, hasil analisis univariat terhadap 24 butir instrumen menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kelima dimensi pelayanan kefarmasian, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berada pada kategori baik hingga sangat baik pada tingkat butir pernyataan, sejalan dengan temuan Yasa et al. (2025). Meski demikian, dikotomisasi skor total pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa tiga dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy*, justru terkonsentrasi pada kategori kurang baik, terutama terkait ketersediaan media informasi kesehatan dan kecepatan waktu tunggu pelayanan. Pada aspek kepuasan, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima, dengan penilaian tertinggi pada aspek kenyamanan selama proses pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien hipertensi diuji menggunakan *Fisher's Exact Test*, karena ditemukan sel dengan *expected count* di bawah 5 pada tabel kontingensi. Hasil pengujian untuk setiap dimensi SERVQUAL dan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi

Dimensi / Variabel	<i>p-value</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,000	Signifikan
<i>Reliability</i>	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0,000	Signifikan
<i>Assurance</i>	0,000	Signifikan
<i>Empathy</i>	0,000	Signifikan
Pelayanan Kefarmasian (keseluruhan)	0,004	Signifikan

sumber: Hasil uji *Fisher's Exact Test*, $\alpha = 0,05$

Hasil uji *Fisher's Exact Test* membuktikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi ($p = 0,000$), demikian pula pelayanan kefarmasian secara keseluruhan ($p = 0,004$). Pada dimensi *tangibles* dan *reliability*, kelengkapan sarana serta ketepatan dan konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur terbukti memperkuat kepercayaan pasien, sejalan dengan temuan Rahmi & Sumaryono (2022) yang menegaskan peran keandalan edukasi obat terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Pada dimensi *responsiveness*, kecepatan dan kesigapan petugas, khususnya dalam mempersingkat waktu tunggu, menjadi determinan penting kepuasan, sebagaimana dilaporkan Haura et al. (2025).

Dimensi *assurance* yang mencakup jaminan keamanan dan kompetensi petugas turut berkontribusi signifikan, konsisten dengan Handayani et al., (2024) dan tinjauan sistematis Ramadhan et al. (2024) yang menempatkan kompetensi profesional tenaga farmasi sebagai determinan utama kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi *empathy*, yang meliputi keramahan, kesediaan mendengarkan keluhan, dan pelayanan yang adil tanpa membedakan

latar belakang pasien, juga terbukti berhubungan signifikan, memperkuat konsep SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) yang menekankan pentingnya kepedulian individual dalam membentuk persepsi mutu layanan.

Secara keseluruhan, kelompok responden yang menilai pelayanan kefarmasian berkategori baik menunjukkan proporsi kepuasan yang jauh lebih tinggi (81,9%) dibandingkan kelompok dengan penilaian kurang baik (65,1%), menegaskan bahwa evaluasi kepuasan pasien terbentuk dari akumulasi pengalaman lintas dimensi, bukan aspek tunggal. Temuan ini konsisten dengan hasil Lestari & Hadju (2025) dan Nathalia & Rozi (2022) yang membuktikan bahwa penguatan simultan pada seluruh dimensi SERVQUAL secara nyata meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi secara umum dinilai baik pada tingkat butir pernyataan di seluruh dimensi SERVQUAL, dan tingkat kepuasan pasien hipertensi secara umum tergolong puas. Uji *Fisher's Exact Test* membuktikan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi, baik secara keseluruhan ($p = 0,004$) maupun pada seluruh dimensi SERVQUAL ($p = 0,000$ pada setiap dimensi). Semakin baik mutu pelayanan yang diterima, semakin tinggi kecenderungan pasien hipertensi untuk merasa puas.

Manajemen Puskesmas Cikarang disarankan mempertahankan konsistensi mutu pelayanan yang telah baik sembari memprioritaskan pembenahan pada ketersediaan media edukasi kesehatan dan pemangkasan waktu tunggu pelayanan obat. Tenaga kefarmasian perlu terus meningkatkan komunikasi, ketanggapan, dan sikap empati dalam melayani pasien hipertensi. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* pada satu lokasi sehingga belum dapat membuktikan kausalitas maupun digeneralisasikan secara luas, dan responden belum melalui proses skrining diagnosis hipertensi secara klinis. Penelitian selanjutnya disarankan menerapkan desain longitudinal atau *mixed methods*, memperluas cakupan fasilitas kesehatan, serta menyertakan verifikasi diagnosis klinis pada tahap penentuan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N. Z., Marselina, Dewi, M. S., & Prasetyo, A. D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pasien dalam Menggunakan Obat Hipertensi di Puskesmas Cikarang. *Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences*, 03(01), 239-246.
- Efriani, L., Dewi, K. L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. 06(02), 94-98.
- Firdausi, S. R. (2023). *Business Strategy Development Pharmacy Canvas Model Based Medical Vehicle for Increase Trust Consumers and Turnover Sale*. 13(03), 1235–1244
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, R. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sukamara*.
- Haryanto, K., Suherla, S., Farmasi, P. S., & Farmasi, P. S. (2023). *Hubungan pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap perilaku penggunaan antibiotik pada pasien di puskesmas taktakan kota serang*. 8(April 2021), 19–24
- Haura, D., Hidayat, Z., Mimanda, Y., & Paranadipa, M. (2025). The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction: Ensuring Healthy Lives and Well-Being through Sustainable Development Goal 3. 6(1), 21-30.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023*.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62-72.
- Lestari, I., & Hadju, L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari. 4(4).
- Nathalia, D. D., & Rozi, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek SM Bekasi Timur. 04(02), 121-129.
- Nurkholis, Hikmah, S. N., & R. A. R. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian 2023 Periode Juli-Juli 2023. *Jurnal Farmasi Syifa*, 3, 6-16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pramestyani, E. D., Ratnasari, D., & Panduwiguna, I. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang. 2(2).
- Priya, M., Alfatih, N., & Widyaningsih, T. W. (2024). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Rahmi, N. H., & Sumaryono, W. (2022). The Influence of Marketing Mix and Service Quality of Puskesmas Bojong Nangka against BPJS Patient Satisfaction. 7(2), 71-80.
- Ramadhan, S. D., Widyaningsih, C., & Wahyuni, A. (2024). Determining Factors of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services: A Systematic Review. 6(2), 89-103.
- Ridwansyah, R., Suprayogi, A., Pariury, P., & Jaqualina, C. (2024). Skrining Kasus Pra-hipertensi dan Hipertensi di Cikarang, Kabupaten Bekasi. *Academics in Action: Journal of Community Empowerment*, 6(1), 1-8.

- Sabrina, A., Simamora, S., Rulianti, M. R., & Mangunsong, S. (2026). Analisis Kebutuhan Pasien Hipertensi terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kalidoni Palembang. *Jurnal Farmasi Komunitas*.
- Salangka, Rante, A., & Rasyid, D. (2025). Analisis Hubungan Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Kedungmundu. *Journal of Innovative and Creativity (JOECY)*.
- Septiyan, P. S., & Yuswantina, R. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Peserta JKN Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. 5(1), 194-202.
- Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry)*. 1-28.
- Wahidin, M., Mustikawati, I. S., Handayani, R., & Letelay, A. M. (2025). Overview of Hypertension Prevalence and Its Main Risk Factors in Indonesia - A District-Level Data Analysis. *Amerta Nutrition*, 9(3), 438-442.
- Widiawati, A. A., Fatah, F. A., Kusno, A., Puspita, A., Priastuti, E., Salamah, H. I., Kurniawan, C. Y., & Ayu, E. (2025). *Pengobatan Hipertensi Dan Penyakit Penyerta Diabetes Pada Masyarakat Desa Karang Asih , Cikarang Utara*. 02(01), 9–14.
- World Health Organization. (2025). *Quality Health Services*.
- Yasa, G. T., Nugraha, I. S., & Noviyanti, N. P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Desa Blahkiuh. 4(1), 1-9