



ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS CIKARANG

Rosiana Putri^{1*}, Nirmala Manik², Sri Rachmi Firdausi³, & Kusno Haryanto⁴

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

*e-Mail: putryrosiana@gmail.com

Submit Tgl: 25-Agustus-2026

Diterima Tgl: 31-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 04-September-2026

Abstrak: Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan primer di Puskesmas yang berperan penting dalam menjamin mutu dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik pasien rawat jalan (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis layanan asuransi pasien, dan frekuensi kunjungan) dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang periode Juni–Juli 2026. Penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* ini melibatkan 94 responden rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling* berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan instrumen terstruktur yang telah teruji validitas (r hitung $> 0,203$) dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha $> 0,70$) mencakup lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 30–39 tahun (24,5%), berjenis kelamin perempuan (82,98%), berpendidikan SD dan SMA (masing-masing 41,49%), bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (70,2%), menggunakan layanan BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) (65,96%), serta memiliki frekuensi kunjungan 1 kali (66%). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel usia memiliki hubungan yang signifikan secara bermakna dengan tingkat kepuasan pasien (p -value = 0,033. Sedangkan, jenis kelamin ($p = 0,848$), tingkat pendidikan ($p = 0,219$), pekerjaan ($p = 0,924$), jenis layanan ($p = 0,543$), dan frekuensi kunjungan ($p = 0,762$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Disimpulkan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien berdasarkan usia dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis layanan asuransi pasien, dan frekuensi kunjungan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Karakteristik Pasien; Usia; Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; Puskesmas Cikarang

Abstract: Pharmacy services are an integral part of the primary healthcare system at community health centers, playing an important role in ensuring quality and patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between outpatient characteristics (age, gender, education level, type of job, type of assurance services, and hospital visit frequency) and patient satisfaction level regarding pharmacy services at Cikarang Community Health Center during the period of June–July 2026. This analytic quantitative study with a cross-sectional design involved 94 outpatient respondents, selected using consecutive sampling based on Slovin's formula. Data were collected using a structured instrument that had been tested for validity (calculated $r > 0.203$) and reliability (Cronbach's Alpha > 0.70), covering five SERVQUAL dimensions (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test ($\alpha = 0.05$). The results showed that the majority The

respondents were aged 30–39 years (24.5%), female (82.98%), had elementary and high school education (each 41.49%), worked as housewives (70.2%), used BPJS Health services under the PBI scheme (Contribution Assistance Recipients) (65.96%), and had a hospital visit frequency of once (66%). The Chi-Square test results showed that age had a significant relationship with patient satisfaction level (p -value = 0.033). Meanwhile, gender (p = 0.848), education level (p = 0.219), occupation (p = 0.924), type of assurance service (p = 0.543), and frequency of hospital visit (p = 0.762) did not show a significant relationship. In conclusion, there is a significant relationship between patients' age and their satisfaction level regarding pharmacy services at Cikarang Health Center. There were no significant relationship between gender, education, occupation, type assurance of patient services, and hospital visit frequency with patient satisfaction level regarding pharmacy services.

Keywords: *Patient Characteristics; Age; Patient Satisfaction; Pharmaceutical Services; Cikarang Public Health Center*

Cara mengutip Putri, R., Manik, N., Firdausi, S. R., & Haryanto, K. (2026). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cikarang. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 510–522. <https://doi.org/10.71456/jik.v5i1.2624>

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan primer yang berperan dalam menjamin ketersediaan, keamanan, dan penggunaan obat yang tepat bagi masyarakat. Kualitas pelayanan kefarmasian tidak hanya berdampak pada hasil klinis pasien tetapi juga memengaruhi kepatuhan pengobatan, kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, dan efisiensi penggunaan sumber daya kesehatan. Studi-studi terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa aspek seperti komunikasi tenaga kefarmasian dan keterampilan petugas merupakan determinan utama kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu tempat layanan kesehatan milik pemerintah yang terakreditasi, berfungsi sebagai penggerak dan pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas baik pasien BPJS maupun non-BPJS. Puskesmas Cikarang sebagai fasilitas pelayanan kesehatan Tingkat pertama di Kabupaten Bekasi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan. Wilayah Cikarang memiliki kawasan industri yang berkembang pesat dengan heterogenitas populasi yang tinggi dari segi demografi, Tingkat pendidikan, pekerjaan, dan latar belakang social ekonomi.

Karakteristik pasien di wilayah Puskesmas Cikarang sangat heterogen, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, frekuensi kunjungan, hingga jenis pembiayaan layanannya (PBI, Non-PBI, maupun pasien umum/pribadi). Keberagaman karakteristik sosioekonomi dan demografi ini sangat memengaruhi persepsi, harapan, serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan farmasi. Di tingkat operasional, variasi kepuasan dipengaruhi oleh faktor struktural dan proses, termasuk prosedur penebusan resep, ketersediaan obat, dan komunikasi edukatif dari tenaga kefarmasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang serta menganalisis hubungan antara karakteristik demografis pasien dengan persepsi kepuasan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris dan masukan strategis bagi manajemen puskesmas dalam

merancang intervensi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*).

METODE PENELITIAN

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikarang, Kabupaten Bekasi, pada periode Juni hingga Juli 2026. Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di ruang pelayanan farmasi selama jam operasional puskesmas.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang dengan rata-rata 1.460 pasien per bulan. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* (e) 10%:

Jumlah sampel di dapat dari rumus slovin adalah 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*, yaitu memilih pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi hingga kuota sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi: pasien berusia 17–67 tahun, menerima sediaan farmasi di puskesmas, dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi mencakup pasien kondisi darurat, pasien tidak mampu berkomunikasi dengan baik, dan menolak berpartisipasi.

Instrumen dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang mengukur karakteristik responden serta persepsi kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) menggunakan Skala Likert 4 tingkat (1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas). Uji validitas kuesioner pada 30 responden menunjukkan semua butir pertanyaan valid ($r_{\text{hitung}} 0,651\text{--}0,957 > r_{\text{tabel}} 0,203$). Uji reliabilitas dengan cronbach's $\alpha > 0,70$ menunjukkan seluruh variabel reliabel ($0,795\text{--}0,962$).

Analisis Data

Data diolah melalui tahapan *editing, coding, tabulating, processing* (menggunakan SPSS), dan *cleaning*. Analisis data meliputi: (1) Analisis Univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden dan parameter kepuasan; (2) Analisis Bivariat menggunakan uji *Chi-Square* ($\alpha = 0,05$) untuk menguji hubungan antara karakteristik pasien (variabel independen) dengan tingkat kepuasan (variabel dependen). Hubungan dinyatakan signifikan jika $p\text{-value} < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Karakteristik Pasien****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien (n=94)**

Karakteristik Pasien	Kategori	Frekuensi(F)	Persentase (%)
Usia	21-29	22	23,4%
	30-39	23	24,55%
	40-49	21	22,3%
	50-59	18	19,1%
	60-69	10	10,6%
Jenis Kelamin	Perempuan	78	82,98%
	Laki-laki	16	17,02%
Pendidikan	SD		
	SMP	39	41,49%
	SMA	11	11,70%
	Perguruan Tinggi	39	41,49%
Pekerjaan		5	5,32%
	Mahasiswa	1	1,1%
	Wiraswasta	15	16,9%
	PNS	2	2,1%
	Pegawai Swasta	10	10,6%
	IRT	66	66,0%
Frekuensi Kunjungan		62	66,0%
	1 kali sebulan	23	24,5%
	2-3 kali sebulan	9	9,5%
	>3 kali sebulan	62	65,96%
Jenis Layanan Asuransi Pasien		23	24,47%
	BPJS PBI	9	9,57%
	BPJS Mandiri Pribadi/Umum		

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 30–39 tahun (24,5%) dan dominan perempuan (82,98%). Hal ini disebabkan perempuan, khususnya Ibu Rumah Tangga (70,2%), lebih sering mengakses fasilitas kesehatan primer baik untuk pengobatan diri sendiri maupun mengantar keluarga. Berdasarkan tingkat pendidikan, proporsi tertinggi berada pada jenjang SD dan SMA masing-masing sebesar 41,49%. Sebagian besar pasien memanfaatkan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) (65,96%) dan memiliki frekuensi kunjungan 1 kali dalam sebulan (66,0%) yang umumnya berobat untuk penyakit ringan seperti ISPA dan hipertensi ringan.

Hasil Analisis Univariat**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Parameter Bukti Fisik (tangible)**

Pertanyaan	Tangible	Frekuensi	Presentase (%)
T1 Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi	Sangat Tidak Puas	0	0
	Kurang Puas	10	10,6%
	Puas	37	39,4%
	Sangat Puas	47	50%
	Jumlah	94	100%
T2 Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	Sangat Tidak Puas	0	0
	Kurang Puas	16	17%
	Puas	27	28,7%
	Sangat Puas	51	54,3%
	Jumlah	94	100%
T3 Tersedia tempat duduk yang cukup selama menunggu diruang tunggu	Sangat Tidak Puas	2	2,1%
	Kurang Puas	8	8,5%
	Puas	34	36,2%
	Sangat Puas	50	53,2%
	Jumlah	94	100%
T4 Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster tentang cara penggunaan obat atau alat kesehatan	Sangat Tidak Puas	0	0
	Kurang Puas	16	17%
	Puas	25	26,6%
	Sangat Puas	53	56,4%
	Jumlah	94	100%
T5 Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet)	Sangat Tidak Puas	2	2,1%
	Kurang Puas	8	8,5%
	Puas	30	31,9%
	Sangat Puas	54	57,5%
	Jumlah	94	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang telah dinilai baik oleh sebagian besar responden. Kondisi fasilitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kerapian petugas, serta kelengkapan sarana pendukung dinilai telah mampu memberikan kenyamanan kepada pasien sehingga dapat memenuhi harapan mereka terhadap pelayanan kefarmasian.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Parameter Keandalan (*Reliability*)

Pertanyaan	Keandalan	Frekuensi	Presentase (%)
R1 Petugas farmasi mampu menanggapi tanya jawab dengan pasien secara baik	Sangat Tidak Puas	8	8,5%
	Kurang Puas	22	23,4%
	Puas	31	33%
	Sangat Puas	33	35,1%
Jumlah		94	100%
R2 Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat	Sangat Tidak Puas	4	4,3%
	Kurang Puas	20	21,3%
	Puas	52	55,3%
	Sangat Puas	18	19,1%
Jumlah		94	100%
R3 Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat	Sangat Tidak Puas	8	8,5%
	Kurang Puas	22	23,4%
	Puas	34	36,2%
	Sangat Puas	30	32%
Jumlah		94	100%
R4 Petugas farmasi memberikan pelayanan bahasa yang mudah dipahami	Sangat Tidak Puas	8	8,5%
	Kurang Puas	21	22,3%
	Puas	31	33%
	Sangat Puas	34	36,2%
Jumlah		94	100%
R5 Prosedur pelayanan farmasi tidak terbelit-belit	Sangat Tidak Puas	5	5,3%
	Kurang Puas	22	23,4%
	Puas	50	53,2%
	Sangat Puas	17	18,1%
Jumlah		94	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang telah dinilai baik oleh sebagian besar responden. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur sehingga dapat memenuhi harapan pasien.

Tabel 4. Distribusi Frekuesni Tingkat Kepuasan Pada Parameter Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pertanyaan	Responsiveness	Frekuensi	Presentase (%)
RS1 Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	9	9,6%
	Puas	39	41,5%
	Sangat Puas	46	48,9%
	Jumlah	94	100%
RS2 Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	15	16%
	Puas	29	30,9%
	Sangat Puas	50	53,2%
	Jumlah	94	100%
RS3 Petugas farmasi sigap melayani pasien	Sangat Tidak Puas	2	2,1%
	Kurang Puas	6	6,4%
	Puas	41	43,6%
	Sangat Puas	45	47,9%
	Jumlah	94	100%
RS4 Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	15	16%
	Puas	28	29,8%
	Sangat Puas	50	53,2%
	Jumlah	94	100%
RS5 Petugas farmasi memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan segera ketika diminta	Sangat Tidak Puas	2	2,1%
	kurang Puas	8	8,5%
	Puas	30	31,9%
	Sangat Puas	54	57,5%
	Jumlah	94	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas kefarmasian dinilai tanggap dalam memberikan pelayanan, cepat merespons kebutuhan pasien, serta mampu memberikan pelayanan secara tepat sehingga memenuhi harapan sebagian besar responden.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Parameter Asuransi (*Assurance*)

Pertanyaan	Assurance	Frekuensi	Presentase (%)
A1 Tersedianya obat di puskesmas cikarang	Sangat Tidak Puas	1	1,1%
	Kurang Puas	26	27,7%
	Puas	36	38,3%
	Sangat Puas	31	33%
	Jumlah	94	100%
A2 Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan	Sangat Tidak Puas	3	3,2%
	Kurang Puas	16	17%
	Puas	58	61,7%
	Sangat Puas	17	18,1%
	Jumlah	94	100%
A3 Petugas selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja	Sangat Tidak Puas	2	2,1%
	Kurang Puas	26	27,7%
	Puas	37	39,4%
	Sangat Puas	29	30,1%
	Jumlah	94	100%

A4 Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas	Sangat Tidak Puas	1	1,1%
	Kurang Puas	26	27,7%
	Puas	35	37,2%
	Sangat Puas	32	34%
	Jumlah	94	100%
A5 Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien	Sangat Tidak Puas	3	3,2%
	Kurang Puas	22	23,4%
	Puas	52	55,3%
	Sangat Puas	17	18,1%
	Jumlah	94	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek Assurance pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang telah dinilai baik oleh sebagian besar responden. Petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang sopan, ramah, profesional, serta mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien selama menerima pelayanan kefarmasian.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Parameter Empati (Emphaty)

Pertanyaan	Emphaty	Frekuensi	Presentase (%)
E1 Petugas memberikan perhatian terhadap	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	10	10,6%
	Puas	39	41,5%
	Sangat Puas	45	47,9%
	Jumlah	94	100%
E2 Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	Sangat Tidak Puas	16	0%
	Kurang Puas	29	17%
	Puas	49	30,9%
	Sangat Puas	52	52,1%
	Jumlah	94	100%
E3 Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	7	7,4%
	Puas	39	41,5%
	Sangat Puas	48	51,1%
	Jumlah	94	100%
E4 Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	16	17%
	Puas	30	31,9%
	Sangat Puas	48	51,1%
	Jumlah	94	100%
E5 Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Kurang Puas	10	10,6%
	Puas	33	35,1%
	Sangat Puas	51	54,3%
	Jumlah	94	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek empati pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang telah dinilai baik oleh sebagian besar responden. Petugas dinilai mampu memberikan perhatian secara individual, bersikap ramah, sopan, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama menerima pelayanan.

Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan**Tabel 7. Hubungan Usia Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Karakteristi Umur	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
21-30	0	3 (13,6%)	3 (13,6%)	16 (72,7%)	22 (100%)	
31-40	0	2 (8,7%)	6 (26,1%)	15 (65,2%)	23(100%)	
41-50	0	3 (14,3%)	10 (47,6%)	8 (38,1%)	21(100%)	
51-60	0	0 (0%)	4 (22,2%)	14 (77,8%)	18 (100%)	
61-67	0	2 (20%)	6(60%)	2 (20%)	10 (100%)	
Total		10 (10,6%)	29 (30,9%)	55 (58,5%)	94 (100%)	0,033

Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan: Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value = 0,033 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara umur pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang. Kelompok usia muda (21–30 tahun) menunjukkan proporsi sangat puas yang tinggi (72,7%), sementara kelompok lansia (61–67 tahun) memiliki proporsi sangat puas terendah (20,0%). Pasien lansia cenderung membutuhkan perhatian ekstra, penjelasan obat yang lebih perlahan, serta bantuan fisik tambahan. Perbedaan ekspektasi dan kebutuhan komunikasi antar kelompok usia inilah yang mendasari adanya hubungan signifikan tersebut.

Tabel 8. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristi Jenis Kelamin	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
Laki-Laki	0	2 (12,5%)	4 (25%)	10 (62,5%)	16 (100%)	
Perempuan	0	8 (10,3%)	25 (32,1%)	45 (57,7%)	78 (100%)	
Total	0	3 (10,6%)	10 (30,9%)	55 (58,5%)	94(100%)	0,848

Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan: Nilai p-value sebesar 0,848 ($> 0,05$) menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Pasien laki-laki maupun perempuan memperoleh perlakuan standar operasional pelayanan yang sama tanpa diskriminasi gender di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikarang.

Tabel 9. Hubungan Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristi Pendidikan	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
SD	0	4 (10,3%)	16 (13,6%)	19 (48,7%)	39 (100%)	
SMP	0	0 (0%)	3 (26,1%)	8 (72,7%)	11 (100%)	
SMA	0	6 (15,4%)	10 (47,6%)	23 (59%)	39 (100%)	
Perguruan Tinggi	0	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	5(100%)	
Total		10 (10,46%)	29 (30,9%)	55 (58,5%)	94 (100%)	0,219

Hubungan Pendidikan dengan TingkatKepuasan: Diperoleh nilai p-value = 0,219 ($> 0,05$), yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Meskipun pasien berpendidikan tinggi mungkin memiliki wawasan medis yang lebih luas, keterbukaan petugas farmasi dalam menyampaikan informasi obat membuat layanan dapat diterima dengan baik oleh seluruh jenjang pendidikan.

Tabel 10. Hubungan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristi Pekerjaan	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
Mahasiswa	0	0 (0%)	0 (0%)	1(100%)	1 (100%)	
Wiraswasta	0	2 (13,3%)	3 (20%)	10 (66,7%)	15 (100%)	
Pegawai Swasta PNS	0	1(10,0%)	2 (20%)	7 (70%)	10 (100%)	
	0	0 (0%)	1 (50%)	1(50%)	2 (100%)	
IRT	0	7 (10,6%)	23 (34,8%)	36 (54,%)	66 (100%)	
Total		10 (10,6%)	29 (30,9%)	55 (58,5%)	94 (100%)	0,924

Hubungan Pekerjaan dengan TingkatKepuasan: Uji statistik menghasilkan p- value = 0,924 ($> 0,05$), menandakan tidak ada hubungan signifikan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan. Baik IRT, wiraswasta, maupun pegawai swasta mendapatkan alur pelayanan resep yang seragam.

Tabel 11. Hubungan Jenis Layanan Asuransi Pasien Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristi Jenis Layanan Asuransi	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
BPJS PBI	0	5 (8,1%)	21 (33,9%)	36 (58,1%)	62 (100%)	
NON PBI	0	3 (13,0%)	7 (30,4%)	13 (56,5%)	23 (100%)	
Pribadi	0	2 (22,2%)	1 (11,1%)	6 (66,7%)	9 (100%)	
Total	0	10 (10,6%)	29 (30,9%)	55 (58,5%)	94 (100%)	0,543

Hubungan Jenis Layanan Asuransi Pasien dengan Tingkat Kepuasan: Hasil uji menunjukkan pvalue = 0,543 ($> 0,05$), mengindikasikan tidak terdapat hubungan signifikan. Hal ini mencerminkan keberhasilan Puskesmas Cikarang dalam menerapkan pelayanan yang adil tanpa membedakan status penjaminan (BPJS PBI, Non-PBI, maupun Pribadi).

Tabel.12 Hubungan Frekuensi Kunjungan Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristi Frekuensi kunjungan	Sangat tidak Puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	total	P Value
1 Kali	0	6 (10,3%)	17 (29,3%)	35 (60,3%)	58 (100%)	
2 – 3 kali	0	3 (11,5%)	7 (26,9%)	16 (61,5%)	26 (100%)	
>3 Kali	0	1 (10,0%)	5 (50%)	4 (40%)	10 (100%)	
Total	0	10 (10,6%)	29 (30%)	55 (58,5%)	94 (100%)	0,762

Hubungan Frekuensi Kunjungan dengan Tingkat Kepuasan: Nilai p-value sebesar 0,762 ($> 0,05$) menunjukkan tidak ada hubungan signifikan. Pasien baru maupun pasien berulang merasakan konsistensi mutu pelayanan kefarmasian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Karakteristik pasien Rawat Jalan terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cikarang dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori Puas hingga sangat puas.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien berdasarkan usia terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cikarang. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis layanan asuransi pasien, dan frekuensi kunjungan terhadap tingkat kepuasan pasien.
3. Karakteristik pasien rawat jalan di puskesmas Cikarang didominasi mayoritas profil perempuan, berusia 30-39 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, dan sebagian besar merupakan pasien dengan jenis layanan BPJS PBI dengan frekuensi Kunjungan 1 Kali.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey design: Cross sectional dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
- Arini, H. D & Kusumayadi, I. W. A. G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmaciana*, 5(1), 30-41.
- Azahra, N. P & Atmawinata, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(1), 46-52.
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, R. A. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 129-140.
- Kartika Putri, D. K., Nor Maliza, F., & Miftausakina, T. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu Tahun 2022. *Jurnal Farmasi Aisyah*, 2(1), 27–34.
- Kemenkes. (2019). Peraturan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes.
- Lestari, K. A., Wahyono, D., & Hapsari, I. (2025). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek. *Journal of Syntax Literate*, 10(7).
- Maghfiroh, E. R., & Oktamianti, P. (2022). Systematic Literature Review: Komparasi Model Kepuasan Pasien dari Waktu ke Waktu. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 16280-16296.
- Maghfiroh, E. R., & Oktamianti, P. (2022). Systematic Literature Review: Komparasi Model Kepuasan Pasien dari Waktu ke Waktu. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 16280-16296.
- Peranginangin, M., Nofita, N., & Rohana, F. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Hajimena Kabupaten Lampung Selatan. *J. Ilmu Kedokt. dan Kesehat*, 9(3), 904-912.
- Poppy, I., Chusun, & Indri, N. (2025). Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Tahun 2024. *Farmasi-QU: Jurnal Pelayanan Kefarmasian*, 12(1)
- Rahmah, S., Nugrahini, L., & Panduwiguna, I. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Petir. *Jurnal Farmasi Kryonaut*, 3(1), 6-10.
- Salsabilah, J., Budiyanto, A. B., & Irwandi. (2025). Hubungan faktor sosiodemografis dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(6), 1533–1541.

- Setyawan, A. S., Martarahardja, S., & Hariati, H. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang. *Majalah Farmasetika*, 10(3), 228-233.
- Yulanda, Z., Mutmainah, S. S., & Pasha, E. D. Y. M. (2024). Hubungan karakteristik pasien BPJS Kesehatan dan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi Rumah Sakit Purwakarta. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 13(1), 23–32.