

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Novita Dwi Setyaningrum¹, Ria Etikasari², Ahmad Suriyadi Muslim³

¹Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

^{2,3}Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

[email : novitadwi3054@gmail.com](mailto:novitadwi3054@gmail.com)

Abstrak: Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional, serta kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi yang ditawarkan di Fasilitas Farmasi Rawat Jalan RSUD Sebening Kasih Pati. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dan desain cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari 200 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak di RSUD Sebening Kasih Pati. Kriteria inklusi adalah pasien yang berusia antara 18 dan 60 tahun, menerima layanan farmasi, dan bersedia berpartisipasi; kriteria eksklusi adalah pasien yang menolak berpartisipasi atau tidak menyelesaikan kuesioner. Metode penelitian meliputi kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala Likert dan kuesioner kualitas layanan farmasi berdasarkan karakteristik SERVQUAL. Data dianalisis menggunakan uji korelasi peringkat Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan (56,5%), berusia antara 46 dan 50 tahun (20,5%), telah menyelesaikan pendidikan SMA (54,0%), bekerja di sektor swasta (39,5%), dan telah mengunjungi apotek lebih dari lima kali (86,0%). Penilaian kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi dinilai sangat baik dengan skor rata-rata 4,4. Dengan nilai r sebesar 0,731 dan nilai p kurang dari 0,05, temuan uji korelasi menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi.

Kata kunci: Kualitas pelayanan kefarmasian, Kepuasan pasien, SERVQUAL, Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Abstract: Pharmaceutical services are an important component of the healthcare system, playing a role in ensuring the safe, effective, and rational use of drugs, and patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of services provided. The purpose of this study was to examine the relationship between patient satisfaction and the quality of pharmaceutical services offered at the Outpatient Pharmacy Facility of Sebening Kasih Hospital, Pati. This study used quantitative techniques and a cross-sectional design. The study population consisted of 200 randomly selected outpatients at Sebening Kasih Hospital, Pati. Inclusion criteria were patients aged between 18 and 60 years, receiving pharmaceutical services, and willing to participate; exclusion criteria were patients who refused to participate or did not complete the questionnaire. The study methods included a patient satisfaction questionnaire using a Likert scale and a pharmaceutical service quality questionnaire based on SERVQUAL characteristics. Data were analyzed using the Spearman rank correlation test. The results showed that most respondents were female (56.5%), aged between 46 and 50 years (20.5%), had completed high school (54.0%), worked in the private sector (39.5%), and had visited the pharmacy more than five times (86.0%). Patient satisfaction and pharmaceutical service quality were rated as very good with an average score of 4.4. With an r value of 0.731 and a p value of less than 0.05, the correlation test findings indicate a strong and significant relationship between patient satisfaction and pharmaceutical service quality.

Keywords: Pharmaceutical service quality, patient satisfaction, SERVQUAL, outpatient pharmacy installation

Pendahuluan

Sebagai komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan Sakit, Farmasi Pelayanan berupaya menjamin keampuhan, keamanan, dan efisiensi penggunaan obat. Selain menyelesaikan prosedur pemberian obat, instalasi farmasi rawat jalan juga memeriksa keampuhan sampel,

mengumpulkan data, memberikan edukasi kepada pasien, serta menyalurkan pengobatan. Karena berfokus pada kepuasan dan keselamatan pasien, kegiatan ini sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Kemenkes, 2023).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Pasien akan merasa puas jika layanan tersebut diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kualitas layanan tersebut akan menurun jika tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, layanan harus dievaluasi dan ditingkatkan secara sistematis (Oktavinai *et al.*, 2020).

Setiap kegiatan farmasi di rumah sakit diatur oleh seperangkat prosedur operasional yang disebut Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Untuk mencapai tujuan dan sasaran instalasi farmasi, apoteker dan tenaga farmasi memiliki tugas dan wewenang yang berbeda dari staf lainnya. Penentuan jumlah apoteker dan tenaga farmasi yang diperlukan harus didasarkan pada klasifikasi dan wewenang rumah sakit (Oktavinai *et al.*, 2020).

Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik berdampak pada peningkatan kepatuhan pasien, percepatan terapi, penurunan risiko kesalahan obat, serta peningkatan kepercayaan pasien. Penelitian Bastani & Kashfi (2022) menunjukkan bahwa dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan secara sistematis (Kashfi *et al.*, 2022).

Farmasis tidak hanya bekerja sebagai penjual obat tetapi juga bertindak sebagai pendamping pasien. Farmasis berfungsi untuk mendidik orang tentang cara yang tepat untuk menggunakan obat, risiko efek samping, interaksi obat, dan pentingnya mematuhi rencana pengobatan. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh jaminan dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan profesional, komunikasi yang jelas, dan perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu merupakan unsur-unsur penting dalam membangun kepercayaan pasien. Strategi ini meningkatkan hasil perawatan pasien dan mendorong pendekatan perawatan yang berpusat pada pasien, yang sering disebut sebagai perawatan yang berorientasi pada pasien (Arief *et al.*, 2022).

Pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien juga sejalan dengan kebijakan nasional yang menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dalam model *SERVQUAL* merupakan teknik yang berguna untuk menilai sejauh mana kebutuhan pasien sesuai dengan layanan yang diterima. Evaluasi berbasis data kuantitatif memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki serta mengukur dampak perbaikan secara objektif (Kemenkes, 2023). Karena Rumah Sakit Sebening Kasih Pati memiliki

jumlah pasien rawat jalan yang cukup besar, rumah sakit tersebut memerlukan penilaian menyeluruh terhadap kualitas layanan farmasi. Namun, belum ada penelitian yang mengkaji hubungan antara kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Sebening Kasih Pati dan kualitas layanan farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dan kualitas layanan farmasi.

Metode

Metodologi penelitian ini mengkaji hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan kefarmasian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sebening Kasih Pati pada tahun 2026.

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang membeli obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sebening Kasih Pati. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Kriteria inklusi berikut ini digunakan dalam teknik pengambilan sampel, peserta harus berusia antara 18-60 tahun, mampu berkomunikasi secara efektif, pernah menerima layanan farmasi, dan bersedia berpartisipasi dalam survei dengan menjawab pertanyaan. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden atau mengisi kuesioner secara tidak lengkap mereka termasuk dalam kriteria eksklusi. Untuk populasi yang karakteristiknya belum jelas, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus *Lemeshow*, yang menghasilkan minimal 192 tanggapan dan maksimal 200 tanggapan. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur berbasis metode *SERVQUAL* yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala Likert. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sederhana kepada responden setelah mereka menerima layanan kefarmasian.

Distribusi variabel penelitian dan karakteristik responden ditampilkan melalui analisis univariat. Uji korelasi *Spearman Rank* digunakan dalam analisis bivariat untuk menentukan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kefarmasian $\alpha = 0,05$.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) dengan nomor registrasi KEPK/UMP/238/I/2026.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik yang terlibat dalam penelitian ini di instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Sebening Kasih mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan intensitas kunjungan

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase %
Umur		
18-25 tahun	17	8,5
26-30 tahun	34	17,0
31-35 tahun	34	17,0
36-40 tahun	27	13,5
41-45 tahun	30	10,0
46-50 tahun	41	20,5
51-55 tahun	17	8,5
56-60 tahun	10	5,0
Total	200	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	87	43,5
Perempuan	113	56,5
Total	200	100,0
Pendidikan Terakhir		
SD	17	8,5
SMP	26	13,0
SMA	108	54,0
Sarjana	49	24,5
Total	200	100,0
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	20	10,0
Swasta	79	39,5
ASN/TNI/Polri	7	3,5
Ibu Rumah Tangga	31	15,5
Petani/Buruh	45	22,5
Lainnya	18	9,0
Total	200	100,0
Intensitas Kunjungan		
1 -2	12	6,0
3-4	16	8,0
>5	172	86,0
Total	200	100,0

Berdasarkan temuan studi ini, yang ditampilkan dalam Tabel 1, perkembangan kronis dan kebutuhan akan perawatan jangka panjang berdampak pada kelompok usia dewasa hingga pra-lansia. Temuan studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Lomboan *et al.*, 2018), yang menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa lebih sering menggunakan layanan kesehatan dibandingkan kelompok usia lainnya.

Jumlah responden perempuan (56,5%) lebih banyak daripada laki-laki (43,5%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin. Perempuan umumnya lebih proaktif dalam mencari bantuan dan konsultasi terkait masalah kesehatan mereka dibandingkan laki-laki. Perempuan cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sari *et al.*, 2025), menyatakan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki.

Tingkat pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan SMA (54,0%). Tingkat pendidikan berperan dalam meningkatkan literasi kesehatan serta kemampuan memahami informasi obat dan pelayanan kefarmasian. Pengaruh pendidikan terhadap pemanfaatan layanan kesehatan telah dijelaskan dalam penelitian (Stiyawan & Ainy, 2023), yang menyebutkan bahwa akses dan pemahaman layanan kesehatan turut ditentukan oleh tingkat pendidikan individu.

Berdasarkan status pekerjaan, 39,5% responden bekerja di sektor swasta. Akses terhadap layanan kesehatan mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan ekonomi yang dipengaruhi oleh status pekerjaan seseorang. Karena kondisi keuangan yang stabil, mereka yang memiliki pekerjaan tetap cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan. Hal ini diperkuat oleh (Lomboan *et al.*, 2018), yang menyatakan bahwa faktor-faktor sosial dan ekonomi seperti status pekerjaan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan.

Dilihat dari intensitas kunjungan, mayoritas responden telah melakukan kunjungan lebih dari lima kali (86,0%). Tingginya frekuensi kunjungan menunjukkan adanya kebutuhan terapi berkelanjutan serta tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien dengan kunjungan berulang cenderung memiliki pengalaman yang lebih baik dalam menilai kualitas pelayanan karena telah menerima pelayanan secara konsisten dalam jangka waktu tertentu.

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Tabel 2 Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor Rata-rata	Kategori
<i>Reliability</i>	4,4	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	4,4	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	4,4	Sangat Puas
<i>Empathy</i>	4,5	Sangat Puas
<i>Tangibles</i>	4,4	Sangat Puas
Rata-rata	4,4	Sangat Puas

Berdasarkan dimensi keandalan pada Tabel 2, Tenaga Kefarmasian mampu memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan nilai rata-rata 4,4, tingkat kepuasan pasien masuk ke dalam kategori sangat puas. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Mursyid *et al.*, 2024), yang menunjukkan bahwa faktor *reliability* (kehandalan) memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan, terutama dalam hal

kualitas layanan dan konsistensi prosedur kefarmasian. Hasil ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya (Juliawati *et al.*, 2019), menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di fasilitas tersebut masih di bawah standar dalam beberapa aspek. Efektivitas dan kecepatan pengiriman obat, serta kualitas komunikasi tenaga farmasi dalam memberikan informasi kepada pasien, semuanya dapat memengaruhi kesenjangan ini. Secara keseluruhan, dimensi keandalan dalam studi ini menunjukkan bahwa operasional farmasi dilaksanakan sesuai dengan harapan pasien dan prosedur operasional standar (SOP).

Tingkat kepuasan responden, dengan rata-rata 4,4, termasuk dalam kategori sangat puas berdasarkan dimensi *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu merespon permintaan pasien secara efektif dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini juga menunjukkan bahwa Tenaga Kefarmasian mampu memberikan informasi yang jelas dan telah membantu pasien dengan cepat. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya (Cahyani *et al.*, 2024), studi ini menyatakan bahwa karena berkaitan dengan beberapa layanan farmasi singkat yang membantu pasien dan meningkatkan kepuasan mereka, dimensi *responsiveness* merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan farmasi. Temuan studi ini lebih baik dibandingkan dengan penelitian sebelumnya (Yuswantina *et al.*, 2020), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap perawatan farmasi tidak selalu memadai.

Dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan pasien dalam kategori ini dengan nilai rata-rata 4,4. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan layanan yang meningkatkan rasa percaya diri dan rasa aman pasien. Rasa percaya dan rasa aman pasien terhadap layanan Tenaga Kefarmasian akan meningkat seiring dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang profesional dan praktis. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian (Raya *et al.*, 2025), bahwa kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi, seperti sikap ramah dan informasi yang jelas mengenai obat-obatan. Hasil ini lebih baik daripada kesimpulan studi tersebut (Setiani *et al.*, 2021), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi masih belum optimal pada beberapa aspek pelayanan sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas komunikasi tenaga kefarmasian, kejelasan informasi obat, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Dengan rata-rata 4,5, tingkat kepuasan pasien masuk ke dalam kategori sangat puas berdasarkan dimensi *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan perawatan dan perhatian yang berkualitas kepada pasien. Sikap ramah, perhatian, dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan farmasi merupakan dimensi *empathy* yang

baik dalam pelayanan farmasi, sehingga tingkat kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan kualitas perhatian dan komunikasi yang diberikan. Hasil ini sejalan dengan studi tersebut (Susanto *et al.*, 2021), yang menyatakan bahwa sikap empati tenaga kefarmasian seperti keramahan, perhatian, dan kesediaan mendengarkan keluhan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Hasil ini lebih baik dibandingkan penelitian (Juliawati *et al.*, 2019), yang menunjukkan masih terdapat gap negatif pada beberapa dimensi pelayanan, sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas komunikasi tenaga kefarmasian, sikap perhatian terhadap pasien, serta beban kerja petugas dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *tangibles* tingkat kepuasan pasien dalam kategori ini tergolong rendah, dengan rata-rata 4,4. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, sarana pelayanan, dan penampilan tenaga kefarmasian dinilai baik oleh pasien. Kondisi tubuh yang sehat dapat meningkatkan rasa nyaman pasien saat menerima layanan farmasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Cahyani *et al.*, 2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan farmasi, terutama kemudahan dalam mendapatkan layanan. Namun, temuan penelitian ini lebih baik daripada penelitian lain (Ratulangi, 2019), yang menunjukkan bahwa pasien tidak sepenuhnya puas dengan pekerjaan yang diselesaikan karena indeks kepuasan negatif pada beberapa elemen pekerjaan, seperti komponen fisik. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, serta kenyamanan lingkungan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Tabel 3 Kepuasan Pasien

Pernyataan	Skor rata-rata	Kategori
Penjelasan penggunaan obat	4,5	Sangat Puas
Informasi mengenai efek samping obat	4,4	Sangat Puas
Kejelasan dosis dan aturan pakai obat	4,3	Sangat Puas
Penjelasan manfaat dan tujuan penggunaan obat	4,4	Sangat Puas
Keramahan petugas	4,4	Sangat Puas
Sikap sopan dan profesional	4,5	Sangat Puas
Perhatian petugas	4,5	Sangat Puas
Komunikasi petugas selama pelayanan obat	4,5	Sangat Puas
Kenyamanan ruang tunggu	4,5	Sangat Puas
Alur pelayanan	4,4	Sangat Puas
Rata-rata	4,4	Sangat Puas

Dengan rata-rata 4,4, tingkat kepuasan pasien dalam kategori ini sangat rendah, yang menunjukkan bahwa layanan farmasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pasien. Perbedaan yang relatif kecil antara harapan dan pengalaman pelayanan menunjukkan bahwa pasien memiliki sikap

yang positif terhadap semua layanan yang diterima. Konsistensi antara harapan awal dan pengalaman saat ini sepanjang proses tersebut merupakan tolak ukur utama kualitas pelayanan kesehatan. Analisis terhadap harapan awal tersebut disebut kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa layanan farmasi mampu memberikan perawatan berkualitas tinggi dan dapat diandalkan kepada pasien, selain mematuhi norma-norma operasional (Mutiara *et al.*, 2023). Analisis berdasarkan indikator pada Tabel 3 menunjukkan bahwa aspek komunikasi, seperti penjelasan penggunaan obat, komunikasi petugas, serta sikap sopan dan perhatian tenaga kefarmasian, memiliki nilai yang tinggi. Contoh ini menunjukkan bahwa tingkat komunikasi antara pasien dan fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Dua manfaat dari komunikasi yang baik antara lain meningkatkan pemahaman pasien mengenai pengobatan dan mengatasi kekhawatiran yang berkaitan dengan obat-obatan. Hubungan interpersonal yang positif juga dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, diperlukan hubungan yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan (Tappy & Mandagi, 2024).

Aspek kenyamanan fasilitas dan kejelasan alur pelayanan juga memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Nilai tinggi pada indikator ruang tunggu dan alur pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah terselesaikan dengan sistem yang terorganisir dengan baik. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan apabila mendapat pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan alur yang jelas. Karena hal ini berkaitan erat dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, maka efektivitas layanan menjadi faktor yang krusial. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti bangunan, pelestarian lingkungan, dan sistem layanan (Harefa, 2025). Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada penelitian ini relatif lebih tinggi. Penelitian lain masih menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan pelayanan pada beberapa dimensi pelayanan kefarmasian, terutama pada aspek komunikasi, waktu tunggu, dan penyampaian informasi obat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang berpusat pada pasien, terutama dalam hal efisiensi dan komunikasi, dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien (Juliawati *et al.*, 2019). Meskipun seluruh indikator berada pada kategori sangat puas, terdapat variasi nilai pada beberapa aspek, seperti kejelasan dosis dan aturan pakai obat yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami oleh pasien. Diperlukan teknik komunikasi yang lebih fleksibel untuk memastikan bahwa informasi tersampaikan secara efektif, karena tingkat pemahaman pasien merupakan faktor yang harus diperhatikan selama proses komunikasi (Harefa, 2025). Secara keseluruhan, baik dari segi teknis

maupun non-teknis, tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa proses kefarmasian telah berjalan dengan lancar. Sistem pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan kualitas komunikasi merupakan unsur-unsur paling krusial dalam memengaruhi kepuasan pasien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara sistematis, dengan menekankan baik aspek-aspek yang telah berhasil maupun yang masih memerlukan perbaikan (Mutiara *et al.*, 2023).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Tabel 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kapuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan Pasien	Total
Sangat Puas	200	200
Total	200	200

Hasil Uji Rank Spearman dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	r-hitung	p-value
Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien	0,731	<0,001

Tabel 4 menunjukkan bahwa banyak responden menilai kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi sebagai sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Hasil bivariat menggunakan *Rank Spearman* menunjukkan bahwa $r = 0,731$ dengan nilai $p \text{ value} < 0,05$. Kepuasan pasien dan kualitas layanan Kefarmasian berkorelasi kuat dan signifikan. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sebening Kasih Pati meningkat seiring dengan kualitas layanan yang diberikan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Elvira *et al.*, 2026), studi tersebut menyatakan bahwa kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi memiliki korelasi yang signifikan ($p < 0,05$). Berdasarkan temuan penelitian (Putri *et al.*, 2023), kualitas layanan farmasi berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik pula layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas layanan farmasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pandangan dan tingkat kepuasan pasien akan menurun jika kualitas layanan terus ditingkatkan.

Kesimpulan

Layanan farmasi di RSUD Sebening Kasih Pati sebagian besar berada pada kategori sangat puas. Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, tingkat kepuasan pasien juga cukup tinggi dan dikategorikan

sebagai puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan farmasi memiliki korelasi yang signifikan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Sebening Kasih Pati yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Referensi

- Arief, I., Fahriati, A., & Kartikasari, N. (2022). Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia. *Jurnal European Union Digital Library*, 1–6. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>
- Cahyani, T. D., Suryanti, L., Syafi'i, I., & Mariyana, T. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Asih Ciputat. *Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia*, 02(02), 51–58.
- Elvira, N., Lastri, S., & Hasnur, H. (2026). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di bagian farmasi klinik cempaka lima Banda Aceh. *Jurnal Bermasyarakat*, 6(2), 5–7.
- Harefa, A. S. (2025). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur Tentang Hubungannya Dalam Pelayanan Kesehatan. *Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 5(5), 517–534.
- Juliawati, N. W. M., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit robert wolter mongisidi manado. *Pharmacon*, 8(4), 945–952.
- Kashfi, S. M., Karimian, E., Ravangard, R., Mehralian, G., & Bastani, P. (2022). Service quality in outpatient teaching hospital pharmacies based on the SERVQUAL model: An assessment in the south of Iran. *International Journal of Pharmacy Practice*, 30(2), 153–159. <https://doi.org/10.1093/ijpp/riac004>
- Kemendes. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *Kemendes*, 2019, 1–24.
- Lomboan, M. M., Korompis, G. E., & Tucuan, A. A. (2018). HUBUNGAN KARAKTERISTIK PESERTA JKN-KIS DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DIPUSKESMAS TUMARATAS KECAMATAN LANGOWAN BARAT KABUPATEN MINAHASA. *Jurnal Kesmas*, 7(4), 2000.
- Mursyid, Fatkhurohman, A. M., & Hafizah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi Jawa Timur. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 4(1), 23–29.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahumati, S. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 245–256.
- Oktavinai, R., P, K. J., & P, B. R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Uns. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1191–1201.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, Andi, L., & Raharni. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49.
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428–433.
- Ratulangi, U. S. A. M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, 8(3), 639–646.
- Raya, Y., Retno, Y., Kesuma, A., Armein, Muhajirin, A., Oktora, B., Fitianingsih, N., Yuliana, Bustomi, & Fajar, A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

- Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 180.
- Sari, N. K. P., Rumayar, A. A., & Korompis, G. E. C. (2025). HUBUNGAN KARAKTERISTIK PESERTA JKN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN PUSKESMAS DI WILAYAH PUSKESMAS SARIO KOTA MANADO. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 6006–6013.
- Setiani, L. A., Almasyhuri, & Megawati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(2), 264–275.
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 163–175.
- Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 18(1), 10. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Tappy, Y. P., & Mandagi, D. (2024). Faktor Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan: Sebuah Tinjauan Dan Arah Penelitian Di Masa Depan. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(1), 8151–8166.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 03(2), 59–67.