

**PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSIA
MUTIARA BUNDA PERIODE MARET 2025**

Afrini Saraswati^{1*}, Isti Dwi Pruschia², Shinta Dewi Kartika³, Ova Ramahdaniah⁴
Universitas Mangku Wiyata^{1,2,3,4}

Email^{1*}: afrini.saraswati.pulungan@gmail.com

Email²: pruschiadwi@gmail.com

Email³: shintakartika@gmail.com

Email⁴: ovahramahdaniah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian merupakan bagian penting yang berada di rumah sakit sebagai penunjang medis yang berorientasi kepada pasien untuk penyediaan obat, Salah satu indikator pelayanan kefarmasian ini ialah kepuasan pasien. kepuasan pasien adalah suatu perasaan dalam diri pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan apa yang pasien rasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda. Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan dua kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 72 responden. Hasil penelitian dari kuesioner pelayanan kefarmasian antara lain bukti fisik 84%, kehandalan 86%, ketanggapan 86%, jaminan 88%, dan empati 85%. Dan kuesioner kepuasan pasien antara lain kepuasan 85%, harapan 87%, pengalaman 88%. Koefisien korelasi antara variabel pelayanan kefarmasian terhadap variabel kepuasan pasien ialah 0,474 yaitu kuat, Bisa disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an important part of the hospital as patient-oriented medical support for the preparation of medicines, one of the indicators of this pharmaceutical service is patient satisfaction. Patient satisfaction is the feeling in the patient that arises from the performance of health services obtained according to what the patient feels. This study aimed to determine the Effect of Pharmaceutical Supervision on Patient Satisfaction in the Installation of the RSIA Mutiara Bunda Outpatient Pharmacy. The study used correlation research with a quantitative approach, data collection was carried out by distributing two questionnaires. The sample used was 72 respondents. Research results from the pharmaceutical services questionnaire included 84% tangible, 86% reliability, 86% responsiveness, 88% assurance, and 85% empathy. And the patient

satisfaction questionnaire included 85% satisfaction, 87% expectation, 88% experience. The coefficient of correlation between the pharmaceutical service variable and the patient satisfaction variable is 0.474, which is strong, It can be concluded that pharmaceutical services have a significant impact on patient satisfaction.

Keywords: *harmaceutical Services; Patient Satisfaction, Outpatient Pharmacy Installation.*

PENDAHULUAN

Sebagai institusi penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit diharuskan untuk senantiasa menyesuaikan dengan dinamika kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal guna menunjang peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Sebagaimana mestinya, rumah sakit harus mampu menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga masyarakat merasa aman, nyaman, dan terlindungi selama menjalani pengobatan. Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit yang berperan sebagai penunjang medis, khususnya dalam penyediaan obat serta pemberian pelayanan farmasi klinik kepada pasien agar dapat di jangkau oleh semua kalangan (Akbari, *et al*, 2022).

Kepuasan pasien menjadi peran utama dalam melihat bagaimana rumah sakit mengedepankan pelayanan yang baik dan bermutu agar rumah sakit terpancang di kalangan masyarakat sebagai salah satu pusat layanan kesehatan yang menjadi tempat masyarakat untuk berobat dengan nyaman. Menurut Rajab & Andilah., (2023) kepuasan pasien ialah perasaan dalam diri pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan apa yang pasien rasakan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit dari pasien datang hingga pasien mendapatkan obatnya sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan. Jika pelayanan yang didapatkan pasien kurang dari ekspektasi dalam dirinya setelah melewati berbagai macam antrian maka akan menyebabkan persepsi negatif terhadap pelayanan rumah sakit. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat menyebabkan penurunan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang berpengaruh pada menurunnya tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit di masa mendatang (Arini, Nila, & Suswatini, 2020).

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh tenaga kesehatan yang memiliki perilaku ramah, memberikan informasi yang mudah dimengerti pasien, waktu tunggu yang tidak lama, pelayanan yang profesional didukung oleh fasilitas dan infrastruktur yang memadai, serta pasien akan mendapatkan hasil dari pengobatan yang efektif agar kesembuhan pasien tercapai. Terdapat indikator yang dapat mengukur pelayanan kefarmasian untuk menilai seberapa berkualitas rumah sakit dengan pelayanan yang diberikan. Indikator tersebut menurut Kotler and Keller., (2021) ada lima dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dan untuk mengukur kepuasan pasien ada tiga indikator menurut Agusianita, Nuru, & Metasari., (2023) yaitu kepuasan (*satisfaction*), harapan (*expectation*), pengalaman (*experience*).

Merujuk pada penelitian yang dilakukan Akbar & Ahmad., (2020) di RSUD Kabupaten Buton Utara menyatakan ada lebih dari satu pasien rawat jalan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit tersebut karena waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang masih lama. Pada hasil penelitian Maghrobi., (2023) di RSUD Waru Pemekasan dalam lima dimensi kepuasan pasien, menunjukkan bahwa untuk dimensi *reability* (kehandalan) memiliki kategori cukup puas, untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki kategori tidak puas, untuk dimensi *empathy* empati memiliki kategori tidak puas, untuk dimensi *tangible* (kenyataan) memiliki kategori cukup puas, dan untuk dimensi *assurance* (jaminan) memiliki kategori tidak puas. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa responden di RSUD Waru Pemekasan masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan Yusuf, *et al.*, (2024) tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh dari 98 responden. Pada dimensi *tangible* (kenyataan) ada 58 responden menyatakan pelayanan farmasi yang baik, pada dimensi *reability* (kehandalan) ada 53 responden menyatakan pelayanan farmasi yang baik, pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) ada 53 responden menyatakan pelayanan farmasi yang baik, pada dimensi *assurance* (jaminan) ada 50 responden menyatakan pelayanan farmasi yang baik, dan pada dimensi *empathy*

(empati) ada 51 responden menyatakan pelayanan farmasi yang baik.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Cilegon, persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dan berobat jalan selama tahun 2023 adalah 65,14%. Persentase tersebut lebih dari 50% yang artinya masih banyak penduduk Cilegon merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Cilegon sehingga enggan untuk berobat jalan. Dimana salah satu faktor yang mempengaruhi keluhan kesehatan dan tidak berobat jalan yaitu waktu tunggu pelayanan pasien yang lama 0,50%. Dari penjelasan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tersebut, penulis tertarik ingin melakukan pengamatan Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda Periode Maret 2025.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif dengan desain korelasional untuk melihat Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2025. Menggunakan *Simple random sampling*, dimana teknik pengambilan sampel ini secara acak, dimana kesetaraan peluang bagi setiap individu dalam populasi untuk menjadi responden, tanpa mempertimbangkan strata atau pembagian khusus dalam populasi tersebut. Sampel yang di dapatkan adalah 72 responden yang masuk ke dalam kriteria inklusi. Yaitu responden yang bersedia mengisi kuisioner, responden yang bisa membaca dan menulis, responden yang mengambil obat di hari Senin, Selasa, dan Rabu, responden yang mengambil obat di jam Poli Anak pukul 11.00- 14.00 WIB Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah Responden yang tidak bersedia mengisi kuisioner, Responden yang tidak bisa membaca dan menulis, Responden yang tidak mengambil obat di hari Senin, Selasa, dan Rabu, serta Responden yang tidak mengambil obat di Jam Poli Anak pukul 11.00-14.00 WIB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian distribusi responden ini disajikan dalam bentuk tabel yang terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan kunjungan.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	9	12,5
Perempuan	63	87,5
Total	72	100 %

Pada Tabel 1 rata-rata yang berkunjung ke RSIA Mutiara bunda selama sebulan pada saat jam 11.00 – 14.00 ialah perempuan (87,5%) dibanding laki-laki (12,5%), mungkin dikarenakan di jam tersebut merupakan jam yang dimana para laki-laki atau bapak yang harus bekerja diluar rumah dan tidak bisa untuk menemani anaknya berobat. hal ini juga dilihat karena wanita menunjukkan tingkat kecemasan yang lebih besar dibandingkan dengan pria dalam menghadapi situasi tertentu. (Ramli, 2022).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
25 – 35	40	55,6
36 – 45	31	43,0
> 45	1	1,4
Total	72	100 %

Pada Tabel 2 lebih banyak yang berkunjung sekitar usia 25 – 35 (56,6%), karena rata-rata yang berkunjung ke RSIA Mutiara bunda ialah ibu-ibu muda yang usianya masih produktif yang masih sangat khawatir jika anak sakit sehingga mereka lebih peduli dengan kesehatan anaknya untuk segera di bawa ke rumah sakit agar dapat penanganan lebih lanjut. Sejalan dengan penelitian Rifaldi, Norfitria, & Rusdiana., (2022) rata-rata umur orang tua adalah mereka yang masih dalam usia produktif yaitu 25 – 35 tahun. Bertambahnya usia seseorang dapat memengaruhi kemampuan memahami informasi serta cara berpikir, sehingga pengetahuan yang diperoleh cenderung meningkat.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP	1	1,4
SMA	30	41,7
Akademi/diploma	8	11,1
S1 – S3	33	45,8
Total	72	100 %

Pada Tabel 3 responden yang menemani anaknya ke rumah sakit rata-rata

adalah dengan Pendidikan terakhir S1 – S3 (45,8%), dimana menurut Seger, Syaodih, & Andriani., (2020) responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat menilai seberapa baik layanan yang diberikan rumah sakit kepadanya, karena penilaian ini dapat menimbulkan minat pasien untuk kembali ke rumah sakit.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan Swasta	23	31,9
Ibu Rumah Tangga	31	43,1
Wiraswasta	8	11,1
PNS	4	5,6
Guru	5	6,9
Bidan	1	1,4
Total	72	100 %

Pada Tabel 4 rata-rata responden yang berkunjung ialah sebagai Ibu Rumah Tangga (43,1%). Karena sebagian besar mereka lebih punya waktu luang untuk bisa menemani anaknya yang sakit pergi ke rumah sakit, dan ibu yang tidak bekerja juga adalah mereka yang hanya fokus mengurus rumah tangga, aktivitas sehari-harinya lebih dominan dilakukan di lingkungan rumah daripada di luar rumah. Sehingga bisa dijadikan alasan mengapa rata-rata responden yang datang kerumah sakit ialah ibu rumah tangga (IRT) (Ramadhani, Palupi, & Musta'in, 2025).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan

Kunjungan	Jumlah	Persentase
1 kali	1	1,4
2 kali	6	8,3
3 kali	8	11,1
4 kali	6	8,3
5 kali	6	8,3
6 kali	12	16,7
> 6 kali	33	45,8
Total	72	100 %

Pada Tabel 5 rata-rata responden yang berkunjung adalah > 6 kali (45,8%), ini merupakan hal yang dapat mempengaruhi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien karena pasien selalu datang dan berobat berulang kali ke RSIA

Mutiara bunda. Menurut penelitian Kambodji., (2022) kepercayaan dan kualitas pelayanan yang berikan oleh rumah sakit mempengaruhi kunjungan pasien, Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien dapat memperkuat bahwa kunjungan yang lebih sering dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan Kefarmasian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu bentuk usaha dalam menyediakan bantuan dalam merencanakan dan memenuhi kebutuhan individu lain. Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk layanan profesional yang berfokus pada pemberian informasi dan pendampingan secara langsung untuk membimbing pasien dalam penggunaan sediaan farmasi secara tepat, sehingga dapat mencapai efektivitas terapi dan memperbaiki kualitas hidup mereka. Kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 6. Nilai Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata pelayanan kefarmasian	Klasifikasi
1.	Kebersihan dan kenyamanan pada area ruang tunggu instalasi farmasi	347	360	96%	Sangat setuju
2.	Ketersediaan tempat duduk yang memadai bagi pasien di ruang tunggu	303	360	84%	Sangat setuju
3.	Penampilan petugas farmasi yang rapi dan menarik	340	360	94%	Sangat setuju
4.	Tersedia fasilitas pendukung seperti kartu antrian	215	360	60%	Ragu-ragu
5.	Fasilitas pendukung yang tersedia lengkap di apotek mencakup penyediaan tempat untuk brosur informasi obat serta tempat pembuangan sampah yang memadai	305	360	85%	Sangat setuju
	Jumlah	1510	1800	84%	Sangat setuju

Dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah bagian dari penampilan yang dilihat secara langsung oleh pasien seperti kebersihan ruangan, kelengkapan sarana dan penampilan petugas (Citraningtyas, et al., 2020), dimensi ini mencakup lima butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 6 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi bukti fisik yaitu 84% yang menyatakan sangat setuju. Dimana nilai

yang paling tinggi dari lima butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 96% yang menyatakan sangat setuju untuk kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu instalasi farmasi. Ini bisa di artikan bahwa rasa kepuasan yang dirasakan pasien bisa timbul dari kebersihan Rumah Sakit dan kenyamanan yang dirasakan pada saat menunggu antrian. Sejalan dengan penelitian Sriatmi & Pramana., (2022) yang menyatakan bahwa Kondisi lingkungan fisik di ruang perawatan memiliki dampak signifikan terhadap kondisi psikologis pasien. Lingkungan yang tidak nyaman, seperti kebisingan, suhu udara yang panas, pencahayaan yang kurang memadai, serta kebersihan dan kerapian ruang yang buruk dapat meningkatkan tingkat stres dan ketidaknyamanan pasien selama menjalani perawatan.

Tabel 7. Nilai Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*reability*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata pelayanan kefarmasian	Klasifikasi
6.	Tenaga farmasi menyampaikan terkait aturan obat, dosis yang dianjurkan, serta kemungkinan efek samping yang dapat timbul	297	360	83%	Sangat setuju
7.	Tenaga farmasi menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami	310	360	86%	Sangat setuju
8.	Kesesuaian waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	301	360	84%	Sangat setuju
9.	Kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan $\leq$ 60 menit, obat non racikan $\leq$ 30 menit)	324	360	90%	Sangat setuju
	Jumlah	1232	1440	86%	Sangat setuju

Dimensi kehandalan (*reability*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Citraningtyas, et al., 2020), dimensi ini mencakup empat butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 7 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi kehandalan yaitu 86% yang menyatakan sangat setuju. Dimana nilai yang paling tinggi dari empat butir pernyataan dengan nilai persentase 90% yang menyatakan sangat setuju dengan kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan $\leq$ 60 menit, obat non racikan $\leq$ 30 menit), yang dimana menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

bahwa waktu tunggu obat jadi adalah tenggang waktu dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien mendapatkan obat jadi yaitu ≤ 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah tenggang waktu dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien mendapatkan obat racikan yaitu ≤ 60 menit.

Tabel 8. Nilai Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata pelayanan kefarmasian	Klasifikasi
10.	Interaksi komunikasi yang efektif antara tenaga farmasi dan pasien	304	360	84%	Sangat setuju
11.	Petugas farmasi melakukan verifikasi ulang terhadap identitas pasien, termasuk nama, alamat, dan diagnosa penyakit saat penyerahan obat	314	360	87%	Sangat setuju
Jumlah		618	720	86%	Sangat setuju

Dimensi ketanggapan(*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada konsumen, dimensi ini mencakup dua butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 8 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi ketanggapan yaitu 86% yang menyatakan sangat setuju. Dimana nilai yang paling tinggi dari dua butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 87% yang menyatakan sangat setuju dengan petugas yang menanyakan kembali nama, alamat, dan penyakit pada saat memberikan obat, Sesuai dengan Permenkes 72., (2016) tentang hal yang perlu diperhatikan sebelum menyerahkan obat kepada pasien pada pelayanan farmasi klinik yaitu mengecek ulang identitas dan alamat pasien. Karena jika tidak *double check* tentang diri pasien ditakutkan dapat terjadi hal-hal yang bisa membahayakan pasien maupun rumah sakit.

Tabel 9. Nilai Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata pelayanan kefarmasian	Klasifikasi
12.	Petugas farmasi menuliskan etiket obat dengan jelas dan mudah dibaca oleh pasien	300	360	83%	Sangat setuju
13.	Tenaga farmasi menjalankan tugasnya di apotek sesuai dengan waktu kerja yang berlaku	328	360	91%	Sangat setuju
14.	Petugas farmasi sudah	316	360	88%	Sangat setuju

	memberikan pelayanan sesuai nomor pengambilan obat				
15.	Tenaga farmasi menguasai pengetahuan tentang obat	320	360	89%	Sangat setuju
	Jumlah	1264	1440	88%	Sangat setuju

Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya dalam memberikan penanganan terhadap keluhan yang dialami pasien, dimensi ini mencakup empat butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 9 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi jaminan yaitu 88% yang menyatakan sangat setuju. Dimana nilai yang paling tinggi dari empat butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 91% yang menyatakan sangat setuju bahwa petugas farmasi berada di apotek selama jam kerja. Karena petugas farmasi memiliki tanggung jawab terhadap pasien untuk melayani resep, memberikan informasi obat, serta memberikan obat kepada pasien dengan tepat dan aman. Menurut kemenkes, 2016 dalam penelitian yang dilakukan oleh Sriwijaya, Azizah, & Aprilyani., (2022) Apotek merupakan fasilitas yang berfungsi sebagai tempat pelaksanaan pekerjaan kefarmasian sekaligus sebagai sarana distribusi perbekalan farmasi kepada masyarakat.

Tabel 10. Nilai Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata pelayanan kefarmasian	Klasifikasi
16.	Dalam memberikan informasi terkait obat, tenaga farmasi menjaga etika komunikasi dengan bersikap sopan dan ramah kepada pasien	310	360	86%	Sangat setuju
17.	Petugas Farmasi Memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang sosial	313	360	87%	Sangat setuju
18.	Petugas farmasi menanggapi keluhan pasien dengan penuh perhatian dan kepedulian	308	360	86%	Sangat setuju
19.	Tenaga farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	295	360	82%	Sangat setuju
20.	Petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien	305	360	85%	Sangat setuju
21.	Petugas farmasi memberi kesempatan menyampaikan keluhan pasien	315	360	88%	Sangat setuju
	Jumlah	1846	2160	85%	Sangat setuju

Dimensi empati (*emphaty*) merupakan dimensi yang dapat menunjukkan suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pasien sehingga dapat memahami masalah pasien secara mendalam (Citraningtyas, et al., 2020), dimensi ini mencakup enam butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 10 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi empati yaitu 85% yang menyatakan sangat setuju. Dimana nilai yang paling tinggi dari enam butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 88% yang menyatakan sangat setuju bahwa petugas farmasi memberi kesempatan menyampaikan keluhan pasien, Dimana menurut Manzilah & Hartono., (2025) keluhan atau komplain pasien bisa berdampak negatif terhadap penurunan reputasi rumah sakit yang mengakibatkan turunnya jumlah pasien yang berkunjung, sehingga memengaruhi pendapatan rumah sakit. Jika dibiarkan terus-menerus, kondisi ini berisiko mengganggu kelangsungan operasional rumah sakit. Jadi penting dalam sebuah perusahaan seperti rumah sakit untuk menerima keluhan apapun dari pasien terkait dengan apa yang pasien dapatkan yang dinilai tidak sesuai dengan standar atau keinginan pasien.

Kepuasan Pasien

Menurut Oliver., (2023) kepuasan adalah perasaan bahagia atau terpenuhinya harapan yang terbentuk setelah pelanggan menilai kesesuaian antara harapan dan realisasi kinerja produk maupun jasa, jika kinerja produk atau jasa memenuhi ekpektasi, pelanggan akan merasa puas, tetapi jika tidak, pelanggan akan merasa tidak puas atau bahkan kecewa. Kepuasan pasien merupakan perolehan dari bagaimana pasien menilai kinerja fasilitas kesehatan. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan layanan berkualitas tinggi serta efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang memadai. Kepuasan pasien mengacu pada tiga dimensi yaitu *satisfaction*, *expectation*, dan *experience*.

Tabel 11. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepuasan (*satisfaction*)

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
1.	Pelayanan kefarmasian diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pasien	304	360	84 %	Sangat puas
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi menimbulkan rasa	307	360	85 %	Sangat puas

	puas dan nyaman bagi pasien				
	Jumlah	611	720	85 %	Sangat puas

Dimensi kepuasan (*satisfaction*) adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pasien dengan pelayanan yang di dapat, dimensi ini mencakup dua butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 11 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi kepuasan yaitu 85% yang menyatakan sangat puas. Dimana nilai yang paling tinggi dari dua butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 85% yang menyatakan sangat puas bahwa pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, jika pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi maka tidak menutup kemungkinan pasien akan datang kembali untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Dan jika menurut Fil'ilah, Asyim, & Firman., (2023), Perasaan puas yang dirasakan oleh seseorang setelah menggunakan suatu barang atau jasa dapat menunjukkan rasa senang atau kelegaan perasaan. Hal ini menunjukkan bahwa seberapa jauh keberhasilan atau kinerja sejalan dengan harapan seseorang, jadi jika hasilnya tidak memenuhi harapan, itu pasti akan membuat orang tersebut kecewa. sedangkan jika orang tersebut puas apalagi melebihi ekspektasi, pasti akan membuat orang itu senang dan lega dengan apa yang mereka dapatkan.

**Tabel 12. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Harapan
(*expectation*)**

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
3.	Penilaian secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian	312	360	87 %	Sangat puas
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien	312	360	87 %	Sangat puas
	Jumlah	624	720	87 %	Sangat puas

Dimensi harapan (*expectation*) merupakan standar atau keyakinan yang dimiliki pasien sebelum mereka mengalami atau menerima sesuatu, harapan ini biasanya dibentuk oleh informasi sebelumnya serta pengalaman masa lalu, dimensi ini mencakup dua butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 12 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi harapan yaitu 87% yang menyatakan sangat puas. Dimana dari dua pernyataan tersebut memiliki nilai persentase 87% yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dan

sangat puas dengan petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sejalan dengan penelitian Karno., (2023) Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik yang memiliki kesesuaian dengan harapan pasien secara signifikan meningkatkan kepuasan, karena kepuasan merupakan evaluasi pasca-pembelian di mana hasil layanan minimal memenuhi atau melampaui harapan pasien.

**Tabel 13. Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pengalaman
(*experience*)**

No	Pernyataan	Skor perolehan	Skor maksimal	% rata-rata kepuasan pasien	Klasifikasi
5.	Penataan ruang farmasi dirancang secara visual menarik dan fungsional	276	360	77 %	Puas
6.	Tenaga farmasi memberikan layanan yang disertai dengan sikap ramah kepada pasien	286	360	79 %	Puas
	Jumlah	562	720	78 %	Puas

Dimensi pengalaman (*experience*) adalah perasaan atau kesan yang dialami oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan yang membentuk pengalaman yang baik, dimensi ini mencakup dua butir pernyataan, dapat dilihat pada Tabel 13 bahwa rata-rata dari hasil jawaban responden untuk dimensi pengalaman yaitu 78% yang menyatakan puas. Dimana nilai yang paling tinggi dari dua butir pernyataan tersebut dengan nilai persentase 79% yang menyatakan puas dengan pasien mendapat pelayanan yang ramah dari petugas farmasi. Jika seseorang mendapatkan pelayanan di masa lalu dengan sangat baik pasti akan membuat orang itu datang lagi dan lagi untuk berobat ke rumah sakit tersebut, sebaliknya jika pelayanan di masa lalu yang di dapatkan oleh seseorang buruk, pasti ia akan mikir dua kali guna menjalani proses pengobatan di rumah sakit terkait. Sejalan hasil dari penelitian Rosally, Ningrum, & Chalidyanto., (2023) Penelitian ini menunjukkan bahwa Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) bahwa seluruh responden sebagian besar merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, dalam hal ini diharapkan petugas farmasi mampu mempertahankan pelayanan kefarmasian sehingga pasien yang datang tidak akan pernah merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang di dapatkannya. Faktor yang mempengaruhi pelayanan kefarmasian terhadap

kepuasan pasien ialah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di instalasi farmasi RSIA Mutiara Bunda karena sikap ramah, sopan, serta perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang pasien. Selain itu di instalasi farmasi RSIA Mutiara bunda juga tersedia *playground* yang dimana merupakan tempat bermain anak yang membuat anak-anak betah menunggu hingga waktunya di periksa oleh dokter, itu menjadi menjadi daya tarik yang membuat pasien kembali untuk berobat di RSIA Mutiara bunda. pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$). Semakin positif pengalaman pasien selama mendapatkan perawatan di instalasi rawat jalan rumah sakit, maka tingkat kepuasannya juga akan meningkat. Pasien yang memiliki pengalaman sangat buruk cenderung memberikan penilaian sangat tidak puas, dan sebaliknya pasien yang memiliki pengalaman sangat baik cenderung memberikan penilaian sangat puas. Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda memiliki pengaruh 0,474 yaitu kuat. Dan jika melihat dari dimensi terhadap variabel, untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh 0,753 yaitu sangat kuat, dimensi kehandalan (*reability*) terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh 0,823 yaitu sangat kuat, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 0,529 yaitu kuat, dimensi jaminan (*assurance*) terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh 0,824 yaitu sangat kuat, dimensi empati (*emphaty*) terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh 0,866 yaitu sangat kuat. Untuk dimensi kepuasan (*satisfaction*) terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh 0,666 yaitu kuat, dimensi harapan (*experience*) terhadap kepuasan pasien 0,711 yaitu sangat kuat, dimensi pengalaman (*experience*) terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh 0,877 yaitu sangat kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan, maka di dapatkan beberapa kesimpulan, antara lain: Penilaian Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda Cilegon dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) 84% yaitu sangat setuju, dimensi kehandalan

(*reability*) 86% yaitu sangat setuju, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 86% yaitu sangat setuju, dimensi jaminan (*assurance*) 88% yaitu sangat setuju, dan dimensi empati (*emphaty*) 85% yaitu sangat setuju. Penilaian Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda Cilegon dilihat dari tiga dimensi yaitu dimensi kepuasan (*satisfaction*) 85% yaitu sangat puas, dimensi harapan (*expectation*) 87% yaitu sangat puas, dan dimensi pengalaman (*experience*) 78% yaitu puas. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Mutiara Bunda yang paling mempengaruhi sebesar 0,474 jika dilihat dari interpretasi memiliki pengaruh kuat. Jika dilihat dari dimensi terhadap variabel yang mempengaruhi variabel pelayanan kefarmasian yang paling besar yaitu dimensi jaminan (*assurance*) 0,824 sangat kuat, sedangkan untuk yang mempengaruhi variabel kepuasan paling besar yaitu dimensi pengalaman (*experience*) 0,877 sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Agusianita, Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Analisis Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakir Rafflesia. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*.
- (2) Akbari, V. S., Kusuma, S. L., Kunaedi, A., & Setyaningsih, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal Of Pharmacopolium*.
- (3) Akbar, M. I., & Ahmad, A. L. (2020). Survei Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. Arini, H. D., Nila, A., & Suswatini, A. (2020). Waktu Tunggu pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*.
- (4) Citranigtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JMPF*.
- (5) Fasirah, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Skripsi Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda*.
- (6) Fil'ilah, I., Asyim, R. B., & Firmaniar, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Pengembangan Ilmu dan Praktik Kesehatan*.
- (7) Kambodji, A. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Kembali dengan Kepuasan Pasien Sebagai

- Variabel Intervening pada Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *JUBIS*.
- (8) Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*.
 - (9) Kotler, & Keller. (2021). *Marketing Management*. 16th edition: Pearson Education.
 - (10) Maghrobi, K. U. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum daerah Waru pemekasan. *Journal Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian*.
 - (11) Manzilah, T., & Hartono, R. K. (2025). Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap: Study Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
 - (12) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. (2016). *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
 - (13) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129. (2008). *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
 - (14) Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*". New York.
 - (15) Rajab, M. A., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
 - (16) Ramadhani, F. D., Palupi, D. L., & Musta'in. (2025). Hubungan Pengetahuan Ibu Tentang Gizi dan Stunting terhadap Kejadian Stunting. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*.
 - (17) Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Pasiendi Puskesmas Kassikassi. *Jurnal Predestination*. Rifaldi, M. A., Norfitria, R., & Rusdiana. (2022). Pengetahuan dengan Sikap Orang Tua tentang Penerapan Pola Hidup Sehat Dimasa New Normal pada Anak Usia Sekolah Dasar. *Journal of Intan Nursing*.
 - (18) Rosally, R. R., Ningrum, S. O., & Chalidyanto, D. (2023). Analysis of The Effect of Patient Experience and Patient Satisfaction of Patient Loyalty. *International Journal of Nursing and Midwifery Science*.
 - (19) Seger, R. W., Syaodih, E., & Andriani, R. (2020). Pengaruh Faktor Sosio-Demografi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Jurnal Manajemen Jasa*.
 - (20) Sriatmi, A., & Pramana, L. D. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*.
 - (21) Sriwijaya, R. A., Azizah, M., & Aprilyani, I. P. (2022). Gambaran Pelayanan Kefarmasian Dan Waktu Tunggu Serta Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda Dan Apotek Taka. *Jurnal Ilmiah Bukti Farmasi*.
 - (22) Statistik, B. P. (2024). *Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dan Berobat Jalan Selama Sebulan Terakhir di Kota Cilegon (Persen), 2022-2023*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Cilegon:

<http://www.cilegonkota.bps.go.id>

- (24) Statistik, B. P. (2024). *Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dan Tidak Berobat Jalan Menurut Alasan Utama di Kota Cilegon (Persen) 2023*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Cilegon: <http://www.cilegonkota.bps.go.id>
- (25) Yusuf, H., Syukran, M., Afrianto, I., & Anggraini, D. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madabi Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*