

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS
KEMARAYA KENDARI: LITERATURE REVIEW****ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS PHARMACY SERVICES AT KEMARAYA
COMMUNITY HEALTH CENTER, KENDARI: LITERATURE REVIEW**

Nani Yuniar¹, Fifi Nirmala G², Aisyah Nurul Musyarrafah^{*3}, Hajratul Asfa⁴, Ardinawati⁵,
Lala Auliya⁶, Fatimah Nur Zaqiyah⁷, Nuur Liyana⁸, Atriani⁹, Miftahul Wahidah¹⁰,
Niken Patricia Ramdhan¹¹, Dinda Putri Aprilia¹², Chikita Ratu Sintiya¹³

^{1,2,3,...,13} Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: musyarrafaaisyahnurul@gmail.com

ARTICLE INFO**Article History:**

Received April 20, 2025

Revised June 10, 2025

Accepted July 10, 2025

Available online July 15, 2025

Kata Kunci:

analisis kepuasan pasien,
pelayanan farmasi, puskesmas

Keywords:

*patient satisfaction analysis,
pharmaceutical services,
community health centers*

ABSTRAK

Kepuasan pasien mencerminkan reaksi emosional yang muncul setelah pasien mengevaluasi layanan kesehatan yang diterimanya dengan harapan atau ekspektasi yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kemaraya Kendari serta mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tersebut. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada urgensi untuk menilai mutu layanan farmasi yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode **purposive sampling** selama periode Agustus hingga September 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan aspek fisik. Diharapkan hasil studi ini mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai mutu pelayanan kefarmasian serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mendorong peningkatan kepuasan pasien. Temuan penelitian ini diharapkan turut berkontribusi dalam pengembangan standar kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas serta menjadi landasan dalam upaya perbaikan layanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan pasien. masyarakat berpenghasilan rendah, terutama kelompok rentan.

ABSTRACT

Patient satisfaction refers to the emotional response of patients resulting from the healthcare services received, particularly after comparing these services with their expectations. This research aims to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kemaraya Kendari Health Center and to identify the factors that contribute to this satisfaction. The research site was selected to assess the quality of pharmaceutical services offered to the community, and the sampling process employed a purposive technique conducted between August and September 2025. Data collection was carried out using a structured questionnaire designed to assess key dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible elements. The findings are anticipated to offer an in-depth overview of the current state of pharmaceutical service quality and highlight specific areas needing improvement to enhance overall patient satisfaction. Furthermore, the study is expected to support the development of pharmaceutical service quality standards at the health center and contribute to broader efforts aimed at improving healthcare services with a patient-centered approach.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memegang peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran vital sebagai lini pertama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan dasar, termasuk pelayanan di bidang kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang optimal tidak hanya terbatas pada penyediaan obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi dan edukasi kepada pasien mengenai cara penggunaan obat yang aman, tepat, dan rasional. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan salah satu fondasi utama dalam sistem kesehatan secara global. Berdasarkan pernyataan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), akses terhadap layanan kesehatan yang bermutu, termasuk layanan kefarmasian,. Dalam konteks nasional, Puskesmas menjadi institusi pelayanan kesehatan primer yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan farmasi secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (Suprihathin, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang mampu memberikan rasa puas kepada pasien, dengan pelaksanaannya mengacu pada standar operasional dan kode etik profesi yang berlaku. Kepuasan pasien menjadi elemen krusial dalam layanan kesehatan karena erat kaitannya dengan mutu pelayanan itu sendiri. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perlu diawali dengan pengukuran tingkat kepuasan pasien melalui survei yang sistematis. Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya, terdapat lima dimensi utama dalam kerangka **Servqual** yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, termasuk pasien. Dimensi tersebut mencakup **keandalan (reliability)**, yaitu konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan; **daya tanggap (responsiveness)**, yakni kesigapan dalam membantu pasien; **jaminan (assurance)**, berkaitan dengan kompetensi. (Wahyuni & Syamsudin, 2021).

Memegang peranan yang sangat penting, karena dapat berdampak langsung pada tingkat kepatuhan pasien dalam mengikuti terapi serta memengaruhi hasil akhir dari proses pengobatan. Sementara itu, hasil penelitian dari **Hossain et al. (2019)** di Bangladesh mengungkapkan bahwa ketidakjelasan informasi terkait penggunaan obat dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam kerangka pelayanan yang saling menguntungkan antara penyedia dan penerima layanan, hal tersebut mencakup pemenuhan terhadap standar pelayanan yang layak serta penerapan prinsip-prinsip etika profesi secara konsisten. Pada saat ini, terdapat keterkaitan yang kuat antara tingkat kepuasan pasien dan mutu layanan yang diterimanya, di mana setiap individu menginginkan perawatan yang optimal untuk mencapai kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu, semua pasien yang mengakses layanan di fasilitas Kesehatan. (MENKES, 2022).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh **American International Assurance (AIA)**, Indonesia menempati posisi paling bawah dari 15 negara dalam aspek kualitas layanan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian, yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan langsung kepada pasien serta bertanggung jawab dalam proses penyerahan obat. Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung tercapainya hasil terapi yang maksimal dan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup pasien. **Standar Pelayanan Kefarmasian** disusun sebagai acuan dalam pengelolaan sumber daya tenaga kefarmasian dan pelaksanaan pelayanan yang profesional. Penerapan standar tersebut diharapkan mampu memenuhi harapan pasien serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. (Agustina & Dewi, 2025).

Di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari, terdapat indikasi bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih belum optimal dan memerlukan peningkatan. Beberapa aspek yang diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tersebut meliputi kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kefarmasian, ketersediaan obat yang dibutuhkan, durasi waktu tunggu, serta kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia. Oleh sebab itu, diperlukan suatu kajian yang komprehensif guna mengevaluasi dan menganalisis (Suprihathin, 2023).

Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kemaraya Kendari angka sekitar **79,51%**, yang dikategorikan dalam tingkat **cukup memuaskan**. Penelitian ini juga menyoroti bahwa dimensi **kecepatan pelayanan obat** serta **kualitas interaksi layanan** merupakan faktor-faktor utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. (Suprihathin, 2023)

Meskipun Puskesmas Kemaraya Kendari telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, masih terdapat hambatan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Temuan awal menunjukkan bahwa sebagian pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu serta kurangnya informasi yang memadai terkait obat yang diterima. Kondisi ini sejalan dengan hasil

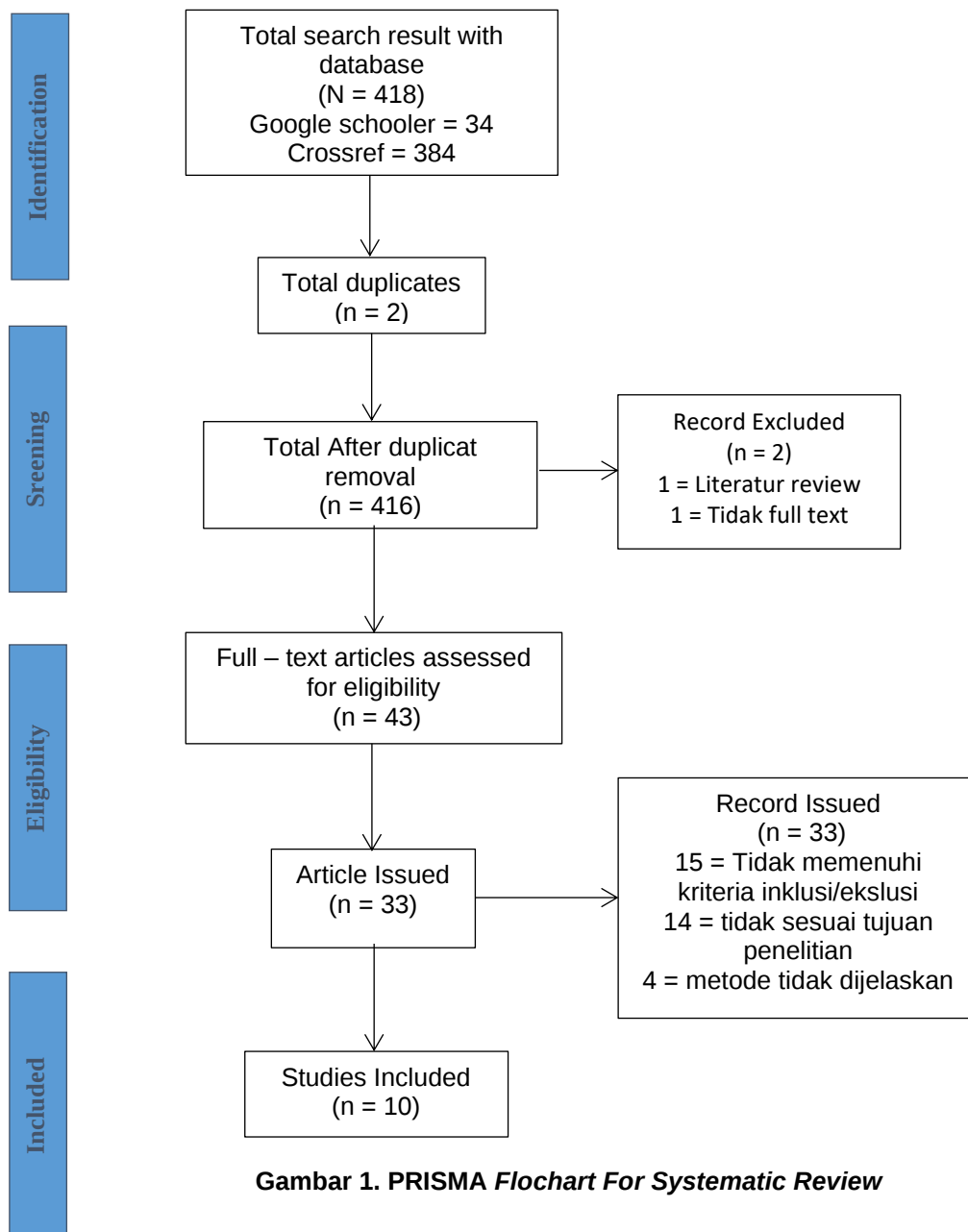
penelitian di sejumlah negara lain, yang mengindikasikan bahwa durasi waktu tunggu yang panjang dan kurang efektifnya. (Bashir et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta merumuskan rekomendasi strategis guna peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Melalui pemahaman yang komprehensif terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas Kemaraya dapat melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan agar selaras dengan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

METODE

Kajian pustaka ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan **Systematic Literature Review (SLR)**. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis, mulai dari menghimpun referensi, menelaah isi bacaan secara mendalam, mencatat poin-poin penting, merangkum informasi utama, hingga mengorganisasikan hasil kajian sebagai dasar dalam analisis mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari artikel ilmiah yang dipublikasikan secara daring, dengan akses utama melalui basis data **Google Scholar** dan **Crossref**. Pemilihan jurnal dilakukan mencakup tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, serta penentuan inklusi studi ke dalam kajian literatur. Adapun jurnal yang digunakan sebagai rujukan merupakan publikasi ilmiah yang diterbitkan dalam kurun waktu antara tahun **2013 hingga 2025**.

Penelusuran artikel ilmiah dalam kajian ini dilakukan dengan menggunakan tiga kata kunci utama, yaitu **kepuasan pasien**, **pelayanan farmasi**, dan **puskesmas**. Melalui platform **Google Scholar**, diperoleh sebanyak **34 artikel**, dari mana kemudian diseleksi **5 artikel** yang dianggap relevan dengan topik kajian. Sementara itu, pencarian di **Crossref** menghasilkan **384 artikel**, dan setelah melalui proses seleksi, dipilih **5 artikel** yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria **inklusi** dalam seleksi literatur meliputi: (a) membahas secara langsung topik mengenai sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer; (c) merupakan artikel **orisinil** (bukan hasil plagiarisme atau duplikasi); (d) artikel-artikel yang tidak membahas secara khusus analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di puskesmas.



Gambar 1. PRISMA Flochart For Systematic Review

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Hasil Penelitian Literatur

Kode	Penulis, Tahun	Tujuan	Negara	Desain Penelitian	Teknik Sampling Jumlah Responden	Hasil Penelitian
A1	(Vidya Krisna, et al., 2018)	Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien	Indonesia	Penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan	Penelitian tersebut menerapkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan	Puskesmas Dupak masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Dimensi responsiveness tercatat sebagai

				survei. ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Dalam kajian ini, analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	an rumus Slovin untuk menentukan jumlah responden yang mewakili populasi. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sebanyak 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian.	aspek dengan tingkat kepuasan terendah, khususnya terkait kecepatan pelayanan resep serta efektivitas sistem antrean. Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu juga menjadi perhatian yang perlu ditindaklanjuti. Untuk itu, disarankan dilakukan penambahan jumlah tenaga pelayanan, implementasi sistem komputerisasi, serta evaluasi menyeluruh terhadap prosedur pelayanan, guna meningkatkan mutu layanan secara komprehensif
A2	(Syafitri et al., 2021)	(tangible), keandalan (dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sembiring.	Indonesia	kuantitatif, serta menggunakan strategi eksplanatori sekuensial dalam pelaksanaan penelitian kualitatif.	Penelitian ini memiliki responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.	Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa seluruh variabel dalam dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan Sembiring, Temuan dari wawancara mendalam mengungkapkan bahwa empati merupakan variabel yang memiliki hubungan paling kuat terhadap tingkat kepuasan pasien.
A3	Fajrin Noviyanto, et al., (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap	Indonesia	bersifat observasional analitik.	Teknik pengambilan total jumlah responden sebanyak 530 orang. Sampel	tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung

		pelayanan kefarmasian			tersebut terdiri atas 260 responden dari Puskesmas Baros dan 270 responden dari Puskesmas Warunggunung.	dan Puskesmas Baros 70,81% untuk Puskesmas Warunggunung, serta berkisar antara 72,76% hingga 73,26% di Puskesmas Baros. Analisis lebih lanjut menunjukkan terdapat keterkaitan yang bermakna secara statistik antara pekerjaan pasien dan tingkat kepuasan
A4	Sari Rahmah, <i>et al.</i> , (2024)	sebagai pendekatan utama, serta mempertimbangkan faktor-faktor sosiodemografi sebagai variabel pendukung dalam analisis kepuasan.	Indonesia	Desain penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL yang dipadukan dengan analisis dimensi sosiodemografi sebagai instrumen	Penelitian ini menggunakan teknik yang telah ditetapkan oleh peneliti.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL adalah sebagai berikut: hasil analisis GAP dan diagram kartesius, disarankan agar Puskesmas Petir memprioritaskan perbaikan pada dimensi reliability dan responsiveness, terutama pada atribut kompetensi tenaga farmasi dalam menyampaikan informasi terkait obat (X08), kejelasan informasi mengenai penyimpanan obat (X09), serta ketepatan dalam pelayanan pemberian obat (X11). Di samping itu, atribut konseling oleh petugas farmasi (X24) berada pada kuadran possible kill, yang menandakan perlunya evaluasi mendalam

						terhadap aspek tersebut.
A5	(Raihana et al., 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan	Indonesia	desain observasional deskriptif , yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya tanpa memberikan perlakuan khusus kepada subjek penelitian..	Teknik pengambilan sampel insidental sampling ,	Hasil penelitian mengenai analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien . Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empathy , yaitu sebesar 75% . Sementara itu, dimensi tangible dan reliability menunjukkan tingkat kepuasan yang sama, yaitu 56% , diikuti oleh dimensi assurance sebesar 53% , dan dimensi responsiveness yang memperoleh nilai terendah, yaitu 51% .
A6	Mahendro, (2022)	menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi Pracimantoro I, Kabupaten Wonogiri , berdasarkan lima dimensi SERVQUAL , yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy .	Indonesia	mengamati dan menggambarkan fenomena sesuai kondisi aktual secara langsung dalam kurun waktu tertentu tanpa intervensi terhadap variabel yang diteliti.	Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling , dengan jumlah sampel sebanyak 138 pasien yang dipilih	diketahui bahwa seluruh dimensi layanan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dimensi tangible memperoleh tingkat kepuasan sebesar 86,62% , reliability sebesar 88,53% , responsiveness sebesar 91,85% , assurance sebesar 89,61% , dan empathy mencapai 92,23% . Hasil analisis kesenjangan (gap) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh

						Puskesmas telah melebihi ekspektasi pasien.
A7	Inayah, (2024)	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan	Indonesia	Penelitian kuantitatif.	Metode purposive sampling, 100 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sawerigading Kota Palopo. Secara simultan, kedua variabel, yakni kualitas pelayanan farmasi dan fasilitas, memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.
A8	Silvia Anggraini, (2023)	pada aspek ketersediaan dan pemberian obat, sikap tenaga kefarmasian, serta mutu pelayanan secara keseluruhan.	Indonesia	Studi ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif , yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penilaian	Penelitian ini menerapkan teknik proportional random sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara acak dengan memperhatikan proporsi masing-masing kategori dalam populasi, sehingga menghasilkan sampel yang representatif dan mencerminkan keseluruhan populasi. Jumlah responden	Hasil penelitian menunjukkan secara umum berada dalam kategori baik. Masing-masing dimensi kualitas layanan memperoleh skor sangat puas dengan rincian sebagai berikut: keandalan (44,55%), daya tanggap (44,55%), jaminan (39,2%), empati (53,73%), dan bukti fisik (52,64%). Dimensi empati dan tangible tercatat sebagai aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi, sementara dimensi assurance memperoleh skor paling rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian telah mampu memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek kepedulian

						petugas dan kondisi fasilitas, meskipun beberapa aspek, seperti jaminan layanan, masih memerlukan peningkatan.
A9	Anggun Syafitri , (2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring pada tahun 2022. Selain itu, studi ini juga mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, meliputi Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi untuk perbaikan mutu pelayanan farmasi demi peningkatan kepuasan pasien secara menyeluruh.	Indonesia	Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen kuesioner melalui teknik survei, dan hasilnya dianalisis secara univariat dan bivariat dengan bantuan perangkat lunak SPSS guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien.	Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin, dengan jumlah responden sebanyak 93 orang pasien. Penentuan jumlah sampel tersebut dihitung berdasarkan rumus Slovin, yang digunakan untuk memperoleh sampel yang representatif dari total populasi sebanyak 1.400 pasien rawat jalan di RSUD Sembiring. Melalui pendekatan ini, diperoleh ukuran sampel yang	memiliki hubungan yang bermakna Berdasarkan menunjukkan nilai $p < 0,05$, yang mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

					dianggap akurat dan efisien dalam mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan .	
A10	Asti Diani Putri Johan Budhiana Tara Indra Dirgantara,	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	Indonesia	bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi yang diteliti	purposive sampling, 251 responden.	Tabel 3, diketahui bahwa indeks kepuasan berada dalam kategori puas. Meskipun terdapat beberapa indikator yang memperlihatkan selisih cukup mencolok antara harapan pasien dan pelaksanaan pelayanan, mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalapanunggal, Kabupaten Sukabumi..

Pembahasan

Secara umum, temuan yang diuraikan dalam berbagai artikel penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas berada pada kategori puas. Namun demikian, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu mendapatkan perhatian, khususnya terkait durasi waktu tunggu dan kualitas interaksi antara pasien dengan tenaga farmasi, yang menunjukkan adanya kesenjangan pelayanan. Beberapa studi juga menekankan bahwa variabel seperti ketersediaan obat, komunikasi yang efektif, serta kecepatan dalam pemberian layanan merupakan determinan utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Selain itu, hasil analisis mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel kualitas pelayanan, seperti **keandalan**, **daya tanggap**, dan **empati**, terhadap tingkat kepuasan pasien. Secara khusus, dimensi **empati** dan **responsivitas** dari petugas farmasi terbukti menjadi faktor dominan yang berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Responsiveness

Merupakan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, cepat, akurat, dan memuaskan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, guna memenuhi kebutuhan pasien saat melakukan kunjungan ke Puskesmas.

Ketika pasien merasakan bahwa mereka ditanggapi secara cepat dan kebutuhannya dipahami, hal tersebut akan menumbuhkan perasaan dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik. Responsivitas tenaga kesehatan di Puskesmas—seperti perawat yang segera merespons panggilan, dokter yang cepat dalam memberikan diagnosis dan resep, atau petugas yang sigap membantu pasien lanjut usia—dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam mendorong kesediaan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan serta mengikuti anjuran medis yang diberikan. Selain itu, tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam program-program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas..

Assurance

Assurance atau jaminan mengacu pada kemampuan tenaga kefarmasian dalam membangun rasa percaya pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Aspek ini berkaitan erat dengan

kompetensi dan pengetahuan petugas farmasi dalam memberikan informasi serta pelayanan obat secara akurat dan profesional.

Pasien cenderung menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap anjuran medis dan rencana terapi apabila mereka memiliki keyakinan terhadap kompetensi serta itikad baik dari tenaga kesehatan yang melayaninya. Ketika informasi yang disampaikan oleh petugas bersifat konsisten, jelas, dan dapat dipercaya, hal ini dapat meningkatkan motivasi pasien untuk mematuhi instruksi, menjalani kunjungan kontrol secara berkala, serta terlibat aktif dalam berbagai program kesehatan yang diselenggarakan di tingkat masyarakat.

Empathy

Empati mencerminkan kemampuan tenaga medis dalam membangun hubungan interpersonal yang baik melalui komunikasi yang efektif, menunjukkan kepedulian terhadap pasien, serta memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing individu yang dilayaninya.

Tenaga kesehatan di Puskesmas yang memiliki sikap empatik akan menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan pasien secara aktif, mengakui emosi yang dirasakan pasien, serta memperlihatkan kepedulian yang tulus. Sikap tersebut berkontribusi dalam menciptakan suasana pelayanan yang aman dan nyaman, di mana pasien merasa dihargai dan dipahami secara emosional. Rasa nyaman ini menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan yang mendalam, yang selanjutnya mendorong pasien untuk bersikap lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan, gejala, maupun riwayat kesehatannya.

Tangible

Tangible atau berwujud merujuk pada aspek-aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung, seperti kondisi fasilitas, ketersediaan dan kelengkapan peralatan, penampilan petugas, serta berbagai material pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan di Puskesmas. Dimensi ini mencerminkan representasi fisik dari mutu pelayanan yang akan diterima oleh pasien atau pengguna layanan.

Dimensi ini memiliki peranan yang penting, karena mencerminkan sejauh mana tenaga kefarmasian menunjukkan kepedulian terhadap keluhan pasien. Pelayanan yang diberikan dengan penuh empati dan tanpa membedakan latar belakang sosial pasien dapat meningkatkan kepuasan serta kenyamanan mereka dalam menjalani proses pengobatan di Puskesmas..

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari kelima dimensi dalam model SERVQUAL, dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata yang relatif rendah, yaitu 0,764, mendekati skor terendah bersama dengan dimensi *reliability*. Temuan ini diperkuat oleh analisis menggunakan diagram kartesius, yang mengindikasikan bahwa beberapa indikator dalam dimensi *responsiveness*—seperti kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait obat dan kejelasan prosedur penyimpanan obat—memerlukan perhatian dan penanganan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan serta kejelasan pelayanan oleh tenaga kefarmasian masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan, diketahui bahwa dimensi *responsiveness* menempati peringkat terendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan persentase kepuasan sebesar 51%. Sebaliknya, dimensi *empathy* memperoleh nilai tertinggi, yakni mencapai 75%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai *respons*.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi **empathy** dan **tangible** mencatat tingkat kepuasan tertinggi dari pasien, sedangkan dimensi **responsiveness** memperoleh skor yang lebih rendah, yakni sebesar **44,55%**. Persentase ini sebanding dengan nilai pada dimensi **reliability**, namun tetap mencerminkan perlunya peningkatan pada aspek daya tanggap, khususnya terkait kecepatan dan kesiapsiagaan.

Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan antara pasien **BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI)** dan pasien **non-PBI** terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan hasil yang relatif seimbang, dengan rata-rata persentase kepuasan berada pada kisaran **70–73%**, yang tergolong dalam kategori puas. Meskipun demikian, ditemukan perbedaan persepsi di aspek pelayanan yang bersifat personal, terutama menyangkut **sikap dan empati petugas**. Pasien BPJS PBI cenderung mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah serta minimnya empati saat menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan dan perasaan kurang dihargai, meskipun dari segi teknis layanan dan pengobatan yang diberikan tidak berbeda dengan pasien lainnya. Selain itu, kebutuhan pasien PBI dinilai lebih kompleks dibandingkan pasien umum, meskipun keduanya memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang setara. Faktor **pekerjaan** pasien diketahui berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh suatu fasilitas layanan dapat memenuhi ekspektasi penerima layanan. Kepuasan tersebut muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang seharusnya diterima dengan pengalaman nyata yang dialami. Ketika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan, pasien umumnya enggan untuk kembali berobat ke fasilitas tersebut dan berpotensi menyampaikan keluhan kepada institusi terkait. Oleh karena itu, kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Pengukuran terhadap kepuasan pasien seharusnya menjadi bagian integral dalam proses evaluasi dan penjaminan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Dalam mengukur mutu pelayanan, terdapat lima dimensi utama yang dijadikan sebagai indikator tingkat kepuasan pelanggan, yang disusun berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya. Dimensi pertama adalah **keandalan (reliability)**, yang menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam menepati janji pelayanan secara konsisten, cepat, tepat, dan memuaskan. Selanjutnya, **daya tanggap (responsiveness)** mencerminkan kesiapan serta kesungguhan staf aspek pengetahuan, keterampilan, kesantunan, dan kredibilitas tenaga pelayanan yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pada penerima layanan. Dimensi keempat adalah **empati (empathy)**, yang terlihat dari kemampuan staf untuk menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian personal, serta memahami kebutuhan spesifik masing-masing pelanggan. Sementara itu, dimensi terakhir yaitu **bukti fisik (tangible)**, berkaitan dengan penampilan fasilitas, perlengkapan, performa staf, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.

Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima, sehingga aspek-aspek terkait fasilitas seperti kualitas ruangan, hubungan antar ruang, serta kenyamanan lingkungan perlu mendapatkan perhatian serius. Fasilitas yang baik tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas pasien, tetapi juga mendorong kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian, tersedianya fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien menjadi salah satu faktor penentu dalam peningkatan kepuasan secara optimal.

Identifikasi permasalahan dan peluang peningkatan mutu pelayanan mengindikasikan bahwa aspek **responsivitas**, khususnya terkait **kecepatan pelayanan** dan **kenyamanan ruang tunggu**, masih membutuhkan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Beberapa upaya yang disarankan untuk mengatasi hal tersebut meliputi **penambahan jumlah petugas**, **pemanfaatan sistem komputerisasi**, serta **evaluasi terhadap alur dan prosedur pelayanan** guna meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah dari berbagai jurnal, pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), serta aspek fisik pelayanan (*tangible*). Studi-studi sebelumnya juga menyoroti pentingnya evaluasi layanan secara berkala sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, termasuk dalam mengurangi waktu tunggu yang berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan mengkaji hubungan antar faktor tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kemaraya. Temuan dari studi ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, L., Suardiani, K., Kadek, N., Nanda, P., Studi, P., Tiga, D., Tinggi, S., & Mahaganesha, F. (2024). VISA : Journal of Visions and Ideas VISA : Journal of Visions and Ideas. VISA: Journal of Visions and Ideas, 4(3), 2581–2593.
- Cahyani, T. D., Suryanti, L., Studi, P., Farmasi, S., Kesehatan, F., Widya, S., Husada, D., Pelayanan, K., Sakit, R., & Asih, S. (2024). Level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Sari Asih Hospital Ciputat. JIFIN: Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia, 2(2), 66–76.
- Faizah, N., Yogananda, A. A., Halal, F. I., Nahdlatul, U., & Yogyakarta, U. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Umar Mas ' Ud Bawean Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care At Umar Mas ' Ud Bawean Hospital. Journal Homepage: Jofar.Afi.Ac.Id, 79–85.
- Fitriani, D., Nilansari, A. F., & Rosita, M. E. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Unisia 24 Taman Sari. *Jurnal Ilmiah Farmasi Akademi Farmasi*, 7(2),

57–70.

- Handayani, R., Qamariah, N., & Putri, B. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sukamara Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Service at Sukamara Hospital. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 10(2), 38 – 46.
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, H., Masniah, M., & Ulina, K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Medan. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–35.
- Iskandar, N. I., & Chandra, F. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan
- Krisna, V., Ulfa, N. M., & Prasetya, R. A. (n.d.). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Unit Farmasi Puskesmas Dupak Surabaya. 1–9.
- Masyithah, N. (2021). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Apotek Selakau Farma. *JO FAR: Jurnal Farmasi*, 6(2), 28–35. Diakses dari <http://jofar.afi.ac.id>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan...* Diakses dari [URL resmi Kemenkes, jika tersedia]
- Raihana, N., Saputra, H., & Perriyanty, F. (2023). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Midwifery Health Journal*, 8(1), [
- Suprihathin, A. S. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong (Skripsi, Volume 4, Nomor 1, hlm. 88–100).
- Susiyarti, Purgiyanti, & A, D. A. P. (2025). Profil Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Delima
- Syafitri, A., Sinaga, J. P., Ayu, P., & Ariescha, Y. (2021). Analisis hubungan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Sembiring tahun 2021. *Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal*, 4(1).