



---

## ANALISIS PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT PATUH KARYA

Lalu Ofan Hendardi<sup>1\*</sup>, Sastrawan<sup>1</sup>, Karjono<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Administrasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Qomarul Huda Badaruddin, Indonesia

---

### History Article

---

#### Article history:

Received August 4, 2023

Approved December 4, 2023

---

#### Keywords:

*perception, patient satisfaction, patient service.*

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the level of patient perception and level of patient satisfaction as well as the relationship between these two variables on the quality of pharmaceutical services at the Patuh Karya Regional General Hospital. The method used in this study is the design in this study is observational descriptive using quantitative data based on a cross sectional approach using the ServQual model with 5 (five) dimensions of service quality, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Empathy). The number of samples in this study were 56 people using the sampling technique, namely accidental sampling and the samples were selected according to the inclusion criteria. The instrument used in this study was a questionnaire that was compiled based on pharmaceutical service criteria. The data analysis used in this study was a univariate test and a bivariate test with the help of SPSS. The results showed that the patient's perception of the quality of pharmaceutical services obtained results that were sufficient with a level of satisfaction (30.4%) and good (69.6%). For patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services, the results were quite satisfied (66.1%) and satisfied (33.9%). Based on the results of statistical tests with Bivariate analysis or chi square test where this is done to see the relationship or correlation between variables, the independent variable is the patient's perception of the quality of pharmaceutical services and the dependent variable is patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services, where the research subjects are patients outpatient care due to the Asymptotic Significance (2-sided) or p-value of 0.00 which is less than the 0.05 significance level ( $0.01 \leq 0.05$ ) so that there is a significant relationship between patient perception and satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Regional General Hospital Patuh Karya.*

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi pasien dan tingkat kepuasan pasien serta hubungan kedua variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rancangan dalam penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif berdasarkan pendekatan cross sectional dengan menggunakan model ServQual dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: Berwujud (Tangible), Bukti Langsung (Reliability), Daya Tanggap (Responsivness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 56 orang dengan teknik penentuan sampel yaitu accidental sampling dan sampel akan dipilih sesuai dengan kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kusioner yang disusun berdasarkan kriteria pelayanan farmasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji univariat dan uji bivariat dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi diperoleh hasil yaitu cukup dengan tingkat kepuasan (30.4%) dan baik (69,6%). Untuk kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi diperoleh hasil cukup puas (66.1%) dan puas (33.9%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan analisis bivariat atau uji chi square dimana hal ini dilakukan untuk melihat hubungan atau korelasi antar variabel maka variabel independen yakni persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi dan variabel dependen yakni kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi, dimana yang menjadi subjek penelitian adalah pasien rawat jalan dikarenakan nilai Asymptotic Significance (2-sided) atau nilai p value sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ( $0.01 \leq 0.05$ ) maka secara signifikan menunjukkan ada hubungan antara persepsi dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya.

---

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

---

\*Corresponding author email: [ofan.mamik@gmail.com](mailto:ofan.mamik@gmail.com)

---

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien (Djafar & Lellu, 2020). Kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan karena telah sesuai kode etik dan standar pelayanan professional (Fitri, 2016). Pelayanan yang bermutu haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat (Anggraeni & Rosmiati, 2022). Meningkatnya tuntutan pasien akan mutu pelayanan maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam Rumah Sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi

kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat (Rangkuti & Tarigan, 2023). Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi pada pelayanan kepada pasien. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat (Wandini & Triyoso, 2016).

Kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas akan sangat berpengaruh pada kesehatan dan keselamatan pasien. Rumah sakit harus mengedepankan upaya preventif dan promotif dalam setiap pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk ketercapaian derajat kesehatan masyarakat secara maksimal. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan di Rumah Sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa Pelayanan Farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Depkes RI, 2014). Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama drug oriented ke paradigma baru patient oriented dengan filosofi Pharmaceutical Care (pelayanan kefarmasian). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Depkes RI, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana tenaga farmasi sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian informasi tentang cara pemakaian obat yang rasional (Arimbawa *et al.*, 2014).

Menurut (Prihartini *et al.*, 2020) Pihak Rumah Sakit maupun puskesmas harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam meningkatkan pelayanan. Kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Kepuasan pasien merupakan komponen berkualitas kesehatan terpisahkan (Aulia *et al.*, 2018). Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit (Suratri *et al.*, 2018). Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak pada kunjungannya dimasa yang akan datang (Yanuarti *et al.*, 2021). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik agar tercapainya kepuasan pasien adalah suatu strategi dan elemen krusial untuk kesuksesan jangka panjang suatu Rumah Sakit. Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan

waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik (Prmono, 2019). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu (Yunita *et al.*, 2022).

Menurut (Astuti, 2017) persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti atau memberi penilaian baik buruknya pelayanan yang di dapatkan. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Taekab *et al.*, 2019). Persepsi akan berpengaruh pada perilaku konsumen yang akhirnya berpengaruh pada keputusan membeli. Persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan (Rampengan, 2015).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di lokasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan cerminan hasil dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit. Kepuasan pasien sebagai pelanggan Rumah Sakit menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Meningkatnya jumlah pelanggan akan mempengaruhi profit rumah sakit, sehingga diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Farmasi (Addin *et al.*, 2021). Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Hidayah *et al.*, 2015). Kepuasan pasien dapat diidentifikasi dengan beberapa indikator, salah satunya adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang mempengaruhi kelangsungan hidup dan keefektifan layanan tersebut. Pasien puas dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan dan sebaliknya. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah bagi instansi kesehatan sehingga dibutuhkan keseriusan, ketelitian staf yang memberikan layanan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Harpiani *et al.*, 2020). Kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan juga dapat dinilai dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Heryanadi *et al.*, 2021). Salah satu upaya yang banyak dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan sistem yaitu dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada yang meliputi pengoptimalan input, pelaksanaan proses yang tepat dan baik, output yang berkualitas dan bermanfaat (Fajrianti & Muhtadi, 2017). Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model ServQual (Service Quality) (Narendra, 2015).

Menurut (Pareraway, 2016) Model ServQual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Bila kinerja petugas rumah sakit sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan menjadi positif dan sebaliknya, model ini menganalisis (*kesenjangan*) gap antara dua variabel pokok yakni layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Terdapat lima dimensi untuk menentukan kualitas layanan, yaitu: Berwujud (*Tangible*),

Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsivness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty) (Mulyani *et al.*, 2021a).

Penelitian yang telah dilakukan (Andi, 2022) menyimpulkan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model Servqual (Service Quality) di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model Servqual (Service Quality) menunjukkan hasil bahwa dimensi tangible berada pada kategori sangat puas (89,10%), dimensi reliability berada pada kategori sangat puas (88,43%), dimensi responsivness berada pada kategori sangat puas (87,65%), dimensi assurance berada pada kategori sangat puas (90,03%), dan dimensi empathy berada pada kategori sangat puas (89,40%). Dimensi responsivness memiliki gap yang tertinggi (-9,50) jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Berdasarkan kebutuhan akan tingkat kepuasan pelayanan di Rumah Sakit maka perlu adanya penilaian persepsi dari masyarakat terkait implementasi pelayanan kesehatan agar masyarakat tetap yakin dalam mendapatkan layanan Kesehatan serta belum pernahnya dilakukan penelitian terkait pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Persepsi dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (non-exsperimental) atau survei analitik dan dianalisis secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan model ServQual dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsivness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty). Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui gambaran nilai harapan (ekspekstasi) dan kinerja (kenyataan) perdimensi terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi khususnya untuk pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien Rawat Jalan yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya pada bulan februari s/d April tahun 2023. Populasi diambil dari rata-rata jumlah pasien rawat jalan sebesar 1.840 orang dan sampel penelitian sebanyak 56 pasien dengan kategori rawat jalan dan memiliki jaminan asuransi yakni BPJS kesehatan. Instrumen penelitian berupa kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada pasien Rawat Jalan. Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan berstruktur meliputi bentuk fisik (Dimensi tangible), Keandalan (Dimensi reliability), Ketanggapan (Dimensi responsiveness), Jaminan (Dimensi assurance), dan perhatian (Dimensi empathy). Dalam penelitian ini data yang digunakan untuk pengukuran adalah data primer yaitu kuesioner yang telah disiapkan. Penggunaan kuesioner tersebut diharapkan memudahkan responden dalam memberikan jawaban karena alternatif jawabannya telah disediakan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji univariat dan uji bivariat dengan bantuan SPSS.

**Tabel 1. Kisi-Kisi Angkat Persepsi dan Kepuasan Pasien**

NO	DIMENSI KUALITAS LAYANAN	NOMER SOAL	KET
1	Berwujud (Tangible)	1, 2, 3, 4	
2	Keandalan (Reliability)	5, 6, 7, 8	
3	Daya Tanggap (Responsivness)	9, 10, 11, 12	
4	Jaminan (Assurance)	13, 14, 15, 16	

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Hasil Penelitian****Tabel 2. Sosiodemographi Responden**

		Frequency	Valid Percent
<b>Jenis Kelamin</b>			
Valid	Laki – Laki	31	55.4
	Perempuan	25	44.6
	Total	56	100.0
<b>Usia</b>			
	Usia 20-35 Tahun	37	66.1
	Usia 36-50 Tahun	15	26.8
	Usia di atas 50 Tahun	4	7.1
	Total	56	100.0
<b>Tingkat Pendidikan</b>			
	Sekolah Dasar	12	21.4
	Sekolah Menengah Pertama	6	10.7
	Sekolah Menengah atas	4	7.1
	Sarjana/Diploma	34	60.7
	Total	56	100.0
<b>Pekerjaan</b>			
	Tidak Bekerja	3	5.4
	Wiraswasta	32	57.1
	Tenaga Kesehatan	9	16
	PNS	11	19.6
	Total	56	100.0
<b>Penghasilan</b>			
	Tidak Berpenghasilan	3	5.4
	< 1 Juta	18	32.1
	1-2 Juta	17	30.4
	> 2 Juta	18	32.1
	Total	56	100.0
<b>Jumlah Kunjungan</b>			
	1 Kali Kunjungan	1	1.8
	2-5 Kali Kunjungan	44	78.6
	> 5 Kali Kunjungan	11	19.6
	Total	56	100.0

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya Kabupaten Lombok Timur sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (55.4%) sedangkan responden perempuan sebanyak 25 orang (44.6%). Karakteristik umur yang paling tinggi responden yang berumur 20-35 tahun 37 orang (66.1%). Karakteristik pendidikan yang paling tinggi responden dengan tingkat

pendidikan Diploma/Sarjana 34 orang (60.7%). Karakteristik pekerjaan didapatkan hasil yang paling tinggi responden dengan pekerjaan Wiraswasta 32 orang (57.1%). Karakteristik penghasilan yang paling tinggi responden berpenghasilan diatas 2 juta dan dibawah 1 juta yakni 18 orang (32.3%) dan karakteristik jumlah kunjungan paling sering yakni 2-5 kali kunjungan dalam sebulan yakni 44 orang (78.6%).

**Tabel 3. Hasil Univariat Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan**

	Tangible	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	0	0	0	0
	Baik	24	42.9	42.9	42.9
	Sangat Baik	33	57.1	57.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	
<b>Realibility</b>					
Valid	Cukup	21	37.5	37.5	37.5
	Baik	35	62.5	62.5	100.0
	Sangat Baik	0	0	0	
	Total	56	100.0	100.0	
<b>Responsiveness</b>					
Valid	Cukup	56	100	100	100
	Baik	0	0	0	
	Sangat Baik	0	0	0	
	Total	56	100.0	100.0	
<b>Assurance</b>					
Valid	Cukup	19	33.9	33.9	33.9
	Baik	37	66.1	66.1	100.0
	Sangat Baik	0	0	0	
	Total	56	100.0	100.0	
<b>Emphaty</b>					
Valid	Kurang	1	1.8	1.8	1.8
	Cukup	55	98.2	98.2	100.0
	Baik	0	0	0	
	Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan bantuan software SPSS dengan uji univariat untuk persepsi responden terhadap kualitas pelayanan farmasi didapatkan hasil sebagai berikut, dimensi bukti fisik (tangibles) 24 responden (42.9%) berpersepsi baik dan 33 responden (57.1%) berpersepsi sangat baik. Dimensi kehandalan (reliability) 21 responden (37.5%) berpersepsi cukup dan 35 reponden (62.5%) berpersepsi baik. Dimensi ketanggapan (responsiveness) 56 responden (100%) atau keseluruhan responden berpersepsi cukup. Dimensi jaminan (assurance) 19 responden (33.9%) berpersepsi cukup dan 37 responden (66.1%) berpersepsi baik. Untuk dimensi kepedulian (emphaty) sebanyak 1 responden (1.8%) berpersepsi kurang dan 55 responden (98.2%) berpersepsi cukup.

**Tabel 4. Statistik Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya**

	Persepsi Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	0	0	0	0
	Cukup	17	30.4	30.4	30.4
	Baik	39	69.6	69.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji univariat untuk persepsi responden diperoleh hasil 17 responden (30.4%) memberikan persepsi cukup terhadap kualitas pelayanan farmasi dan 39 responden (69.6%) memberikan persepsi baik terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya. Berdasarkan data yang telah disajikan secara frekuensi maka persepsi responden terhadap kinerja pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya dinyatakan baik.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan**

	Tangible	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	3	5.4	5.4	5.4
	Puas	44	78.5	78.5	83.9
	Sangat Puas	9	16.1	16.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	
Realibility					
Valid	Cukup Puas	42	75.0	75.0	75.0
	Puas	14	25.0	25.0	100.0
	Sangat Puas	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	
Responsiveness					
Valid	Kurang Puas	5	8.9	8.9	8.9
	Cukup Puas	51	91.1	91.1	100.0
	Puas	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	
Assurance					
Valid	Cukup Puas	1	1.8	1.8	1.8
	Puas	34	62.5	62.5	64.3
	Sangat Puas	21	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	
Emphaty					
Valid	Kurang Puas	25	44.6	44.6	44.6
	Cukup Puas	31	55.4	55.4	100.0
	Puas	0	0	0	0
	Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan bantuan software SPSS dengan uji univariat untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang dirasakan didapatkan hasil sebagai berikut, dimensi bukti fisik (tangibles) 3 orang (5.4%) pasien merasa cukup puas, 44 orang (78.5%) pasien merasa puas dan 9 orang (16.1) pasien merasa sangat puas. Dimensi kehandalan (reliability) 42 orang (75%) pasien merasa cukup puas dan 14 orang (25%) pasien merasa puas. Dimensi ketanggapan (responsiveness) 5 orang (8.9%) pasien merasa kurang puas dan 51 orang (91.1%) pasien merasa cukup puas. Dimensi jaminan (assurance) 1 orang (1.8%) pasien merasa cukup puas, 34 orang (62.5%) pasien merasa puas dan 21 orang (35.7%) pasien merasa sangat puas. Dimensi kepedulian (emphaty) 25 orang (44.6%) pasien merasa kurang puas dan 31 orang (55.4%) pasien merasa cukup puas.

**Tabel 6. Statistik Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya**

	Kepuasan Pasien	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	0	0	0	0
	Cukup Puas	37	66.1	66.1	66.1
	Puas	19	33.9	33.9	33.9
	Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji univariat untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi diperoleh hasil 37 pasien (66.1%) menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan farmasi dan 19 pasien (33.9%) menyatakan puas dengan kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya. Berdasarkan data yang telah disajikan secara frekuensi maka kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya dinyatakan cukup puas.

**Tabel 7. Statistik Analisis Bivariat Hubungan Antara Persepsi dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	426.974 <sup>a</sup>	260	.000
Likelihood Ratio	128.265	260	1.000
Linear-by-Linear Association	10.138	1	.001
N of Valid Cases	56		

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan bantuan software spss dengan analisis bivariat atau uji chi square dimana hal ini dilakukan untuk melihat hubungan atau korelasi antar variabel maka variabel independen yakni persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien dan variabel dependen yakni pelayanan farmasi, secara signifikan menunjukkan ada hubungan antara persepsi dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya dimana yang menjadi subject penelitian adalah pasien rawat Jalan dikarenakan nilai Asymptotic Significance (2-sided) atau nilai p value sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ( $0.01 \leq 0.05$ ).

## **Pembahasan**

Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya, dimensi terwujud bukti fisik (tangibles) mencakup kondisi fasilitas fisik yang ada. Beberapa contoh bukti fisik terwujud termasuk jumlah tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, penampilan petugas, nomor antrean, dan fasilitas lain seperti TV, koran, majalah, dan tempat brosur. Hasil uji univariat dapat diketahui bahwa persepsi pasien pada kondisi fasilitas fisik di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya berada pada kategori persepsi baik (42.9%) dan sangat baik (57.1%). Sementara pada tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berada pada kategori cukup puas (5.4%) puas (78.5%) dan sangat puas (16.1). Secara teoritis, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kenyamanan dalam menunggu. Hal yang membuat pelanggan nyaman adalah penampilan fisik yang menarik dan ketersediaan sarana pendukung. Selain itu, karyawan yang berpakaian rapi dengan seragam kerja akan memberikan citra unik tentang suatu produk jasa pelayanan yang akan diberikan dan dijual kepada pelanggan. Fasilitas yang baik tergantung pada letak pencahayaan, tata letak interior dan kebersihan sehingga pasien akan menjadi lebih setia dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Rumah Sakit dapat memberikan layanan yang akurat dan handal melalui dimensi kehandalan (Reliability), yang dapat menunjukkan konsistensi dan kehandalan kinerja petugas. Beberapa contoh dimensi kehandalan adalah petugas yang sigap dan cepat memberikan layanan, teliti membaca resep, waktu tunggu obat, dan ketersediaan obat. Dari hasil uji univariat dapat diketahui bahwa persepsi pasien pada kehandalan petugas di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya cukup (37.5%) dan baik (62.5%). Sementara pada tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berada pada kategori cukup puas (75%) dan puas (25%). Kesadaran petugas farmasi tentang faktor kehandalan, terutama ketersediaan obat, sangat penting dalam menghadapi persaingan dengan apotek sekitarnya dan juga bergantung pada tingkat penghasilan pasien. Sebagian besar pasien yang mendapatkan perawatan adalah pasien BPJS Kesehatan dan mereka berasal dari golongan sosial ekonomi menengah ke bawah.

Faktor yang menilai komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani disebut dimensi ketanggapan (responsiveness). Faktor-faktor ini termasuk petugas farmasi yang terampil, cepat dan tepat, keluhan pasien diterima dan ditanggapi dengan baik, dan informasi obat yang diberikan jelas dan lengkap. Faktor pelayanan informasi obat dapat dinilai dari petugas yang memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami dan petugas yang memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien. Tujuan pelayanan informasi obat adalah agar pasien mengetahui penggunaan obat dan meningkatkan tingkat kesembuhan pasien dari penyakit mereka. Hasil uji univariat menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap tanggapan petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya cukup sebanyak (100%). Sementara pada tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berada pada kategori kurang puas (8.9%) dan cukup puas (91.1%). Ini menunjukkan bahwa kesadaran pasien untuk mendapatkan informasi tentang obat yang digunakan telah meningkat, dan petugas harus dapat memberikan layanan informasi obat yang jelas kepada pasien. Ini juga mungkin dikarenakan persentase responden dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah Sarjana atau Diploma (60.7%). Informasi yang dibutuhkan oleh setiap pasien berbeda dan akan membentuk harapan atau penilaian tentang tingkat kepuasan pasien, dengan kata lain memberikan informasi tambahan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penilaian jaminan (Assurance) dapat dilihat dari keramahan, kesopanan, tidak membedakan pasien, kenyamanan, dan keamanan operasional, sehingga pasien bebas dari bahaya dan keragu-raguan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya. Hasil uji univariat menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap jaminan (Assurance) petugas di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya cukup (33.9%) dan baik (66.1%). Pada tingkat kepuasan pasien berada di kategori cukup puas (1.8%), puas (62.5%), dan sangat puas (35.7%). Kepuasan pasien diukur secara subyektif, baik dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pasien adalah seberapa baik pegawai melayani mereka.

Dimensi kepedulian (Emphaty) menunjukkan seberapa banyak perhatian yang diberikan kepada setiap pasien. Ini menunjukkan seberapa baik petugas memahami perasaan pasien. Kesabaran petugas, mengucapkan terima kasih kepada pasien dan keluarga mereka, dan menyapa pasien dengan salam adalah beberapa faktor penilaian kepedulian (Emphaty). Sistem layanan pelanggan harus ramah (senyum, sapa, salam), cepat, tepat, dan menyediakan informasi yang jelas. Hasil uji univariat menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kepedulian (Emphaty) petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya kurang (1.8%) dan baik (98.2%). Sementara itu, nilai untuk kepuasan pasien kurang puas (44.6%) dan cukup puas (55.4%). Ketidakpuasan pasien dapat diukur secara subyektif, seperti kondisi emosional atau kebutuhan yang diperlukan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Patuh Karya Kabupaten Lombok Timur dimana pada persepsi responden diperoleh hasil cukup dan bagus dan pada kepuasan pasien diperoleh hasil cukup puas dan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis gap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rsu pku muhammadiyah delanggu menggunakan metode servqual. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224.
- Andi, P. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111.
- Anggraeni, F., & Rosmiati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Bio Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 183–190.
- Arimbawa, E., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 153–157.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65–72.
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2018). Mengukur kepuasan pasien rsi siti rahmah padang atas kualitas pelayanan instalasi farmasi dengan metode IPA. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 18–27.

- Djafar, T., & Lellu, A. (2020). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan 'Aisyiyah'*, 16(2), 167–176.
- Fajrianti, K. N., & Muhtadi, A. (2017). Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma. *Farmaka*, 15(3), 111–122.
- Fitri, N. L. (2016). Hubungan Persepsi Pasien pada Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 1(1).
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayati, G. A. P. S., & Annisa, B. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21. <https://doi.org/10.29303/sjp.v1i1.9>
- Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, M. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717.
- Hidayah, T. N., Dr. Amin Mustofa, S. A., & Drs. Ahmad Mardalis, S. E. (2015). Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta [S2, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <https://eprints.ums.ac.id/38946/>
- Inayah, A. N. (2020). PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA.
- Mulyani, M., Fudholi, A., & Satibi, S. (2021a). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), Article 3. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Mulyani, M., Fudholi, A., & Satibi, S. (2021b). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), Article 3. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KIMIA FARMA GATOT SUBROTO BANDUNG. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 116. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>
- Pareraway, D. C. (2016). ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO. *PHARMACON*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.14050>
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis of service quality based on patient's assessment and expectation in mother and child hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume*, 7(2).
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49.
- Rampengan, S. H. (2015). Persepsi Pasien atau Keluarganya Terhadap Mutu Pelayanan Unit Gawat Darurat. *Jurnal Biomedik: JBM*, 7(3).
- Rangkuti, D. S. R., & Tarigan, A. M. (2023). SOSIALISASI PENTINGNYA KOMUNIKASI ANTAR PETUGAS KESEHATAN AGAR TERCAPAINYA KOMUNIKASI

- EFEKTIF DI RUMAH SAKIT UMUM DELIA KABUPATEN LANGKAT. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Indonesia*, 2(1), 188–192.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31–40.
- Wandini, R., & Triyoso, T. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 10(3), 133–139.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59.
- Yunita, B., Ma'aly, D. I., Pakiding, D. S., Utama, Y. A., Wardani, T. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1).