E-ISSN : 2774-4655
FORTE JOURNAL
Universitas Haji Sumatera Utara
FJ | https://www.ojs.unhaj.ac.id/index.php/fj | Volume 06 | Nomor 02 | Juli | 2026 | Halaman 423-439

ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN MEDIS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN RSU HAJI MEDAN

ANALYSIS OF MEDICAL SERVICE MANAGEMENT QUALITY IN IMPROVING OUTPATIENT SATISFACTION AT HAJI GENERAL HOSPITAL MEDAN

Fahma Shufyani[1], Syati Manaharawan Siregar[2], Putra Chandra[3], Parhan[4], Pricella Aqwilla Ginting[5]

[1,4,5]Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia
[2,3]Universitas Haji Medan, Medan, Indonesia
email: fahmashufyani23@gmail.com

Abstrak

Kefarmasian pelayanan yang diselenggarakan di rumah sakit merupakan bagian sangat penting dalam sistem kesehatan yang bertanggung jawab untuk memastikan kegunaan obat secara aman, efisien dan logis, sekaligus meningkatkan keselamatan bersama dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan resep pada salah satu indicator penting mutu kefarmasian pelayanan dan dapat dievaluasi menggunakan lima dimensi bentuk SERVQUAL, seperti bukti nyata, kesetiaan, responsif, keyakinan dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dengan layanan resep rawat jalan di RSU Haji Medan dan menemukan aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Penelitian ini adalah kuantitatif, dengan desain noneksperimental dan teknik potong lintang. Sebanyak 98 responden dipilih sebagai sampel penelitian. Data utama dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan uji chi-square. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas orang yang terlibat dalam penelitian berjenis kelamin laki-laki (56,1%), berada pada kelompok usia dewasa (40,8%), dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa (20,4%). Secara umum, kualitas pelayanan kefarmasian dinilai baik oleh 60,2% responden. Dimensi daya tanggap memperoleh penilaian tertinggi (61,2%), sedangkan dimensi empati memperoleh penilaian terendah (53,1%). Analisis bivariate menunjukkan korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien dan semua dimensi SERVQUAL ($p < 0,05$). Pasien secara umum merasa puas dengan layanan resep unit rawat jalan di RSU Haji Medan. Namun demikian, peningkatan dalam hal keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan bukti fisik masih diperlukan. Penambahan tenaga kefarmasian pada jam pelayanan yang padat direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kualitas pelayanan farmasi secara berkelanjutan.

***Kata Kunci**: Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Medis, Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL).*

Abstract

Pharmaceutical services provided in hospitals constitute an essential component of the healthcare system, with the responsibility of ensuring the safe, effective, and rational use of medicines while enhancing patient safety and satisfaction. The quality of prescription services is one of the key indicators of pharmaceutical service quality and can be evaluated using the five dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to evaluate the level of patient satisfaction with outpatient prescription services at Haji General Hospital Medan and to identify aspects of service requiring improvement. This quantitative study employed a non-experimental, cross-sectional design. A total of 98 respondents were recruited as the study sample. Primary data were collected through direct observation and structured questionnaires and were analyzed using univariate analysis and the Chi-square test. The results showed that most respondents were male (56.1%), belonged to the adult age group (40.8%), and were students (20.4%). Overall, 60.2% of respondents rated the quality of pharmaceutical services as good. Among the SERVQUAL dimensions, responsiveness received the highest rating (61.2%), whereas empathy received the lowest rating (53.1%). Bivariate analysis demonstrated significant associations between patient satisfaction and all SERVQUAL dimensions ($p < 0.05$). In conclusion, patients were

Submitted : 26/04/26	Reviewed : 29/05/26	Accepted : 10/07/26

generally satisfied with the outpatient prescription services at Haji General Hospital Medan. Nevertheless, improvements are still required in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Increasing the number of pharmacy personnel during peak service hours is recommended to enhance service efficiency and ensure continuous improvement in the quality of pharmaceutical services.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Service Quality, Outpatient Prescription Services, SERVQUAL, Hospital Pharmacy*

PENDAHULUAN

Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit menyediakan berbagai bentuk layanan yang terintegrasi, termasuk pelayanan kefarmasian. Pelayanan tersebut diarahkan untuk mendukung keselamatan pasien, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dan mengoptimalkan keberhasilan terapi yang diberikan. Pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami pergeseran paradigma dari pendekatan yang berpusat pada pengelolaan obat (yang berpusat pada obat) ke pendekatan yang berpusat pada kebutuhan pasien (yang berpusat pada pasien) layanan farmasi klinis. Perubahan paradigma ini diarahkan untuk memastikan bahwa penggunaan obat berlangsung secara aman, efektif, berkualitas, serta sesuai dengan prinsip yang digunakan obat logis sehingga mampu ditingkatkan kualitas hidup pasien serta menurunkan risiko terjadinya *medication error* (World Health Organization. 2021).

Pembangunan kesehatan adalah salah satu tindakan strategis yang dilakukan untuk mendukung terwujudnya visi Indonesia Sehat 2025 melalui meningkatkan kesadaran masyarakat, motivasi, dan kemampuan untuk menerapkan gaya hidup sehat. Program ini juga berfokus pada pemberdayaan setiap individu agar mampu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatannya secara mandiri untuk mencapai tingkat kesehatan terbaik. tersebut dapat diwujudkan melalui pembiasaan perilaku hidup sehat yang berkelanjutan serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, mudah diakses, berkeadilan, dan tersedia secara merata bagi seluruh lapisan masyarakat (Megawati F, Antari NPU. 2017).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, semua kegiatan kefarmasian, mulai dari pembuatan, produksi, distribusi, atau penyaluran, hingga pelayanan sediaan farmasi, harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi dan kewenangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, tanggung jawab utama pekerjaan kefarmasian berada pada apoteker, terdapat dukungan pada tenaga teknis kefarmasian (TTK) yang memenuhi persyaratan dengan lingkup tugas dan kewenangannya (Prihartini. N, dkk. 2020).

Penjaminan mutu dalam pelayanan kefarmasian adalah bagian penting dari sistem manajemen mutu rumah sakit. Kualitas pengadaan obat, penyimpanan, pendistribusian, pelayanan resep, penyediaan informasi obat, pemantauan terapi, hingga evaluasi terhadap penggunaan obat. Setiap tahapan tersebut perlu dilakukan sesuai dengan standar untuk penggunaan obat berlangsung secara aman, meminimalkan terjadinya kesalahan pengobatan *(medication error),* mendorong digunakan obat yang rasional, serta meningkatkan keamanan pasien. Selain itu, diterapkan pelayanan kefarmasian yang standar juga membantu pengelolaan sediaan farmasi menjadi lebih efisien melalui pengendalian stok obat yang lebih baik, ketepatan terapi obat, dan pengoptimalan biaya pelayanan kesehatan (Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. 2022).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), keselamatan penggunaan obat (medication safety) menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan masih banyak pasien di berbagai negara yang mengalami kejadian tidak diharapkan akibat kesalahan dalam penggunaan obat, padahal sebagian besar kejadian tersebut sebenarnya dapat dicegah. Kesalahan dalam proses peresepan, penyiapan, penyerahan, maupun penggunaan obat dapat menyebabkan kegagalan terapi, peningkatan lama rawat, pemborosan biaya kesehatan, bahkan kematian. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang bermutu memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan pasien serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Alruthia, Y. S., et al. 2023).

Pelaksanaan layanan farmasi dirumah sakit di Indonesia berpedoman pada Standar layanan farmasi dirumah sakit. Standar umum tersebut menetapkan bahwa layanan farmasi diarahkan untuk peningkatan mutu layanan kesehatan, diberikan keamanan hukum kepada tenaga kefarmasian dalam melakukan praktik profesinya, dilindungi pasien dari kegunaan obat yang tidak tepat atau tidak tepat, serta menjamin keamanan pasien melalui penyediaan dan penggunaan obat yang aman, efektif, dan memenuhi persyaratan mutu. Selain itu, pelayanan kefarmasian diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan sediaan farmasi sehingga ketersediaan obat tetap terjamin tanpa menimbulkan pemborosan sumber daya (Nguyen, T. T., et al. 2024).

Keberhasilan penerapan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan peningkatan kepuasan pasien. Kepuasan tersebut menggambarkan penilaian pasien mengenai seberapa lama layanan diperoleh dalam pemenuhannya, melampaui sasaran mereka. Apabila peningkatan kepuasan pasien yang tinggi, dimana mengindikasikan pada rumah sakit telah dapat menyelenggarakan layanan bermutu. Sebaliknya memuaskan yang rendah menunjukkan masih terdapat perbedaan antara ekspektasi pasien dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pengukuran dan memuaskan pasien harus dinilai secara berkala sebagai dasar dalam perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang berkesinambungan (Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. 2022).

Salah satu kebutuhan utama setiap orang adalah kesehatan orang sekaligus menjadi modal penting dalam menjalani kehidupan sehari-hari sangat penting bagi masyarakat dan negara dalam mewujudkan kesejahteraan dan pencapaian tujuan pembangunan. Kesehatan merupakan faktor penting yang mendukung seseorang dalam menjalankan berbagai aktivitas dan memenuhi kebutuhan hidup secara maksimal. Individu pada keadaan kesehatan mereka yang berbakat memiliki kapasitas yang lebih besar untuk beraktivitas secara produktif, sedangkan mereka yang mengalami masalah kesehatan umumnya menghadapi berbagai hambatan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Dengan demikian, kesehatan menjadi salah satu aset utama yang berperan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Untuk menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara atas pelayanan kesehatan, pemerintah menetapkan Standar layanan Minimal adalah standar yang menetapkan jenis dan kualitas pelayanan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah dan harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat sebagai bagian dari hak dasar mereka (Ipa A, Pratama R. 2018).

Pelayanan kefarmasian memiliki peran yang sangat penting sebagai bagian dari sistem layanan medis rumah sakit. Ini harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan untuk menjamin mutu layanan kesehatan. Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis yang mencakup rawat inap, kefarmasian, dan gawat darurat, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Salah satu upaya penting untuk mencapai keselamatan pasien adalah penerapan standar pelayanan kefarmasian, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktik profesionalnya, dan melindungi pasien dan masyarakat dari risiko penggunaan obat yang tidak tepat atau tidak rasional (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan adalah bentuk reaksi emosional yang muncul ketika seseorang menilai kesesuaian keinginan untuk memiliki sebelumnya pada kenyataan dengan merasakan menerima pada layanan yang dmenggunakan suatu produk. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, pelayanan resep menjadi salah satu komponen utama yang berperan dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan resep perlu dipertahankan agar mutu pelayanan kefarmasian tetap optimal. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui sejauh mana pelayanan resep dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga mampu mendukung tercapainya derajat kesehatan yang optimal (Wahyuni KI., 2021). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian lain melaporkan bahwa peningkatan memuaskan pasien yang dimiliki berhubungan makna berbagai dimensi mutu layanan, meliputi aspek bukti fisik *(tangible),* keandalan *(reliability),* daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil-hasil ini ditunjukkan bahwa setiap

dimensi pelayanan berkualitas tinggi berkontribusi dengan membentuk penilaian serta opini pasien tentang pelayanan kesehatan yang diterimanya (Ayu M, Suratri L, Suryati T, Edwin A. 2018).

Layanan farmasi harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan karena merupakan komponen penting dari perawatan kesehatan rumah sakit. kehadiran layanan ini memiliki kontribusi yang sangat penting untuk mendukung penyediaan layanan kesehatan yang aman, efisien, dan berkualitas tinggi. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diberikan secara langsung oleh tenaga kefarmasian kepada pasien dengan penuh tanggung jawab. Ini termasuk pengelolaan sediaan farmasi seperti obat, bahan obat, pengobatan tradisional dan kosmetik. Pelayanan tersebut diarahkan dengan mengoptimalkan hasil terapi sehingga mampu meningkatkan derajat kesehatan serta kualitas hidup pasien. Dengan demikian, implementasi Standar layanan farmasi sangat penting untuk menjamin kualitas layanan, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam pekerjaan mereka, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak tepat dapat terjamin (Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, Aurora AT, Wahyono NA., 2016).

Penilaian terhadap mutu layanan kesehatan umumnya mengacu pada model SERVQUAL pada lima aspek utama, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi mencerminkan dugaan pasien tentang kualitas pelayanan yang mereka terima dan tingkat kepuasan mereka. Dalam pelayanan resep di instalasi rawat jalan, penerapan kelima dimensi tersebut menjadi faktor penting untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian resep, ketelitian dalam penyerahan obat, pemberian informasi mengenai penggunaan obat secara jelas, kemampuan komunikasi tenaga kefarmasian dengan pasien, serta terciptanya rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung (Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A., 2022).

Berdasarkan survei pendahuluan serta data rekapitulasi resep, diketahui bahwa selama periode Januari hingga November 2025 jumlah resep yang dilayani di RSU Haji Medan mencapai 101.755 resep, dengan rata-rata sekitar 8.000 resep per bulan. Tingginya jumlah resep yang harus dilayani menyebabkan beban kerja petugas farmasi meningkat, sehingga proses penyiapan dan penyerahan obat kepada pasien menjadi lebih lama. Situasi ini menyebabkan munculnya keluhan dari pasien, terutama mengenai durasi pelayanan obat yang dianggap terlalu lama. Bahkan, sebagian pasien secara langsung menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada petugas yang memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Dengan desain non-eksperimental, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan rancangan potong lintang (*cross-sectional*) dalam kerangka penelitian deskriptif analitik. Kegiatan penelitian dilaksanakan dari Januari hingga Maret 2026, di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Haji Medan.

Selama penelitian, populasi penelitian terdiri dari semua pasien rawat jalan yang mendapatkan resep di Instalasi Farmasi RSU Haji Medan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) 10%. Totalnya adalah 98 sampel. Pilihan pasien yang memenuhi kriteria inklusi digunakan untuk pengambilan sampel serta bersedia berpartisipasi sebagai responden ketika proses pengumpulan data berlangsung.

Pada penelitian ini, pemilihan sampel dilakukan melalui metode purposive sampling, yang merupakan metode sampling non-probability yang memilih responden berdasarkan karakteristik atau persyaratan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSU layanan resep rawat jalan di Unita Farmasi RSU Haji Medan, sehingga mereka memiliki pengalaman yang relevan dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima. Total sampel yang berhasil

memenuhi persyaratan penelitian berjumlah 98 responden, yaitu responden yang memenuhi atau tidak memenuhi kriteria inklusi.

Penelitian ini membutuhkan responden yang memenuhi semua kriteria inklusi berikut:

1. Instalasi Farmasi RSU Haji Medan adalah tempat pasien rawat jalan yang menerima resep.
2. Berusia ≥18 tahun.
3. Mampu membaca, memahami, dan mengisi kuesioner secara mandiri atau dengan pendampingan bila diperlukan.
4. Telah menerima seluruh proses pelayanan resep sehingga dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan.
5. Setelah mendapatkan penjelasan, atau informed consent, bersedia mengikuti penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan.

Kriteria pemilihan merupakan kondisi yang menyebabkan calon responden tidak dapat dilibatkan dalam penelitian. Seseorang yang memenuhi salah satu kriteria berikut akan dikeluarkan dari penelitian:

1. Tidak mengisi seluruh item pada kuesioner sehingga data yang diperoleh tidak lengkap
2. Memiliki gangguan komunikasi maupun gangguan fungsi kognitif yang menghambat pelaksanaan wawancara atau pengisian kuesioner
3. Datang ke fasilitas pelayanan kesehatan hanya sebagai perwakilan untuk mengambil obat bagi anggota keluarga atau kerabat, sehingga tidak memperoleh pengalaman secara langsung terhadap seluruh rangkaian pelayanan yang diteliti.
4. Pasien yang menolak atau menarik diri dari penelitian sewaktu-waktu.

Penelitian ini menggunakan kuesioner SERVQUAL (Kualitas Pelayanan), yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Instrument ini dibuat untuk menilai kualitas pelayanan melalui lima aspek utama:tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati atau perhatian terhadap pelanggan).

Kuesioner telah dimodifikasi agar sesuai dengan karakteristik pelayanan resep rawat jalan di RSU Haji Medan. Modifikasi dilakukan pada redaksi beberapa butir pertanyaan tanpa mengubah konsep dasar masing-masing dimensi SERVQUAL.

Sebelum diterapkan pada penelitian utama, kuesioner yang telah dimodifikasi terlebih dahulu melalui tahap uji coba kepada 30 orang responden dengan karakteristik yang sebanding dengan populasi sasaran. Pada tahap uji coba ini, responden tidak digunakan sebagai sampel dalam penelitian utama. Metode korelasi Pearson Product Moment digunakan untuk menguji validitas instrumen. Sebuah butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r hitung) melebihi nilai r tabel sebesar 0,361 ($n = 30$; $\alpha = 0,05$) dan nilai signifikansi (p) kurang dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir memiliki nilai r hitung antara 0,452 dan 0,846, yang menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner memenuhi kriteria.

Uji Cronbach's Alpha digunakan untuk mengevaluasi keandalan instrumen. Apabila nilainya mencapai atau melebihi 0,70, kuesioner dianggap mempunyai reliabilitas yang memadai. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh dari analisis ini adalah 0,912. Alat penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh nilai tersebut, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data primer, observasi langsung digunakan, dan kuesioner dibagikan kepada responden setelah mereka menerima resep. Sebelum membagikan kuesioner, peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan prosedur pengisian kuesioner. Partisipasi responden dilakukan secara sukarela setelah mendapatkan informasi yang memadai tentang penelitian.

Untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima kategori respons. Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Netral = 3, Setuju = 4, dan Sangat Setuju = 5.

Nilai total dari semua jawaban dijumlahkan, dibagi, dan dikalikan 100 persen untuk mendapatkan skor persentase masing-masing responden.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

% tase = (Skor hasil / Skor maksimum) × 100%

Data diproses menggunakan program statistik IBM SPSS 26. Karakteristik responden, distribusi kualitas pelayanan kefarmasian, dan tingkat kepuasan pasien digambarkan dengan analisis univariat. Selanjutnya, setiap dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy)* dibandingkan dengan kepuasan pasien dievaluasi melalui analisis bivariat uji *chi-square.* Jika nilai p lebih kecil dari 0,05, hubungan antarvariabel dianggap signifikan secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Responden Menurut Aspek Bukti Fisik

Tabel 1. Kepuasan Responden Menurut Aspek Bukti Fisik

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	45	45.9
2	Baik	53	54.1
Total		**98**	**100**

Analisis terhadap data 98 responden memperlihatkan bahwa mayoritas responden, yakni 53 orang (54,1%), penilaian kualitas layanan medis terdapat dalam kategori bagus. Sebaliknya, 45 responden (45,9%) memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan masih termasuk kategori kurang. Sebaliknya, 45 responden (45,9%) memberikan penilaian pada kualitas layanan masih terdapat kategori tidak bagus. Temuan dari hasil penelitian, Sebagian besar orang yang menjawab memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kesehatan di RSU Haji Medan. Dengan menggunakan nilai 1 untuk kategori kurang dan nilai 2 untuk kategori baik, pengkodean kualitas pelayanan menghasilkan skor rata-rata sebesar 1,54. Rata-rata tersebut mengindikasikan bahwa persepsi responden secara keseluruhan lebih dominan berkategori baik, tetapi masih ada sejumlah besar orang yang menjawab yakni hampir separuh dari jumlah sampel, yang menilai kualitas pelayanan kesehatan belum memenuhi harapan sehingga dikategorikan sebagai kurang.

Kepuasan Responden Menurut Aspek Kehandalan

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan *(Reliability)*

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	44	44.9
2	Baik	54	55.1
Total		**98**	**100**

Hasil penelitian yang melibatkan 98 responden terdapat mayoritas orang yang menjawab menilai kualitas pelayanan dengan baik kesehatan di RSU Haji Medan. Sebanyak 60 orang (61,2%) mengategorikan kualitas pelayanan sebagai baik, sedangkan 38 orang (38,8%) menilai kualitas pelayanan

masih berada pada kategori kurang. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien puas dengan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, apabila kategori kualitas pelayanan diberikan skor 1 untuk kategori kurang dan skor 2 untuk kategori baik, dan nilai rata-ratanya adalah 1,61. Nilai yang ditnjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di RSU Haji Medan lebih dominan berada pada kategori baik

Kepuasan Responden Menurut Aspek Daya Tanggap

Tabel 3. Kepuasan Responden Menurut Aspek Daya Tanggap

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	38	38.8
2	Baik	60	61.2
Total		**98**	**100**

Pada analisis data dari 98 responden, mayoritas responden, yaitu 60 orang (61,2%), menilai kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, sementara 38 responden (38,8%) menganggap kualitas pelayanan masih kurang. Pengukuran dilakukan dengan memberikan skor 1 pada kategori kurang dan skor 2 pada kategori baik. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata sejumlah 1,61, dengan disimpulkan terdapat kualitas layanan yang diterima responden secara umum berada pada kategori baik.

Kepuasan Responden Menurut Aspek Jaminan

Tabel 4. Kepuasan Responden Menurut Aspek Jaminan

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	41	41.8
2	Baik	57	58.2
Total		**98**	**100**

Hasil penelitian yang melibatkan 98 responden menunjukkan bahwa 57 orang (58,2%) memberikan penilaian bahwa kualitas layanan termasuk kategori bagus, dinadingkan 41 orang (41,8%) penilaian kualitas layanan masih terdapat kategori kurang. Pada proses analisis, kategori penilaian diberi kode numerik, yaitu 1 untuk kategori kurang dan 2 untuk kategori baik. Berdasarkan pengkodean tersebut, diperoleh nilai rata-rata sebesar 1,58. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan lebih mengarah pada kategori baik.

Kepuasan Responden Menurut Aspek Perhatian

Tabel 5. Kepuasan Responden Menurut Aspek Perhatian

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	46	46.9
2	Baik	52	53.1
Total		**98**	**100**

Hasil penelitian yang melibatkan 98 responden terlihat pada separuh besar orang diberikan nilai positif dengan kualitas layanan. Sebanyak 52 orang (53,1%) menyatakan kualitas pelayanan berada pada kategori baik, sementara 46 orang (46,9%) lainnya menilai kualitas pelayanan masih dalam kategori kurang. Berdasarkan pengkodean kategori dinilai, yakni skor 1 pada kategori kurang dan skor 2 pada

kategori baik, didapatkan nilai rata-rata sebesar 1,53. Nilai tersebut menggambarkan bahwa persepsi responden secara keseluruhan lebih dominan mengarah pada penilaian kualitas pelayanan yang baik.

Kepuasan Responden sebagai Indikator Penilaian Pelayanan Kefarmasian

Tabel 6. Karakteristik Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Keterangan	F	%
1	Kurang	39	39.8
2	Baik	59	60.2
Total		**98**	**100**

Hasil penelitian yang melibatkan 98 responden menunjukkan adanya kecenderungan penilaian positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Sebanyak 59 responden (60,2%) mengategorikan pelayanan yang diterima sebagai baik, sedangkan 39 responden (39,8%) masih menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang. Berdasarkan hasil skoring dengan ketentuan nilai 1 menunjukkan kualitas pelayanan kurang dan nilai 2 menunjukkan kualitas pelayanan baik, diperoleh nilai rerata sebesar 1,60. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSU Haji Medan secara umum telah dipersepsikan baik oleh responden.

Uji Bivariat

Hasil Analisis Hubungan Antara Dimensi Bukti Fisik Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Haji Medan

Tabel 7. Melalui Tabulasi Silang Untuk Melihat Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Aspek Fisik Pelayanan.

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						*p-value*
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	24	24.5	21	24.4	45	45.9	
Baik	15	15.3	38	38.8	53	54.1	0.010
Total	**39**	**39.8**	**59**	**60.2**	**98**	**100**	

Analisis hubungan menggunakan uji *Chi-Square* memperlihatkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki nilai relevansi 0,010. Dengan penilaian tersebut berada di bawah 0,05, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien mengenai fasilitas, penampilan petugas, serta aspek fisik pelayanan berhubungan secara dengan kepuasan pasien dengan layanan farmasi RSU Haji Medan. Mayoritas pasien yang memberikan penilaian baik terhadap bukti fisik cenderung menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian. Sebaliknya, pasien yang menilai aspek bukti fisik kurang baik lebih banyak menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah.

Hubungan Antara Kehandalan dan Kepuasan Klien

Tabel 8. Tabel Silang Dimensi Reliabilitas (Kehandalan) Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Haji Medan

Kehandalan	Kepuasan Pasien						*p-value*
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	36	36.7	8	8.2	44	44.9	0.000
Baik	3	3.1	51	52.0	54	55.1	
Total	**39**	**39.8**	**59**	**60.2**	**98**	**100**	

Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (p < 0,05), hasil analisis uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pasien yang memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kehandalan pelayanan sebagian besar menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sementara pasien yang memberikan penilaian yang lebih baik terhadap aspek kehandalan pelayanan lebih banyak melaporkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Keterkaitan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kualitas Kepuasan Pasien

Tabel 9. Hasil Dari taburan Silang Dengan Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di RSU Haji Medan

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien						*p-value*
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	34	34.7	4	4.1	38	38.8	0.000
Baik	5	5.1	55	56.1	60	61.2	
Total	**39**	**39.8**	**59**	**60.2**	**98**	**100**	

Dengan nilai p sebesar 0,000 (p < 0,05), ditemukan hubungan yang signifikan antara aspek daya tanggap dan kepuasan pasien melalui analisis statistik dengan uji Chi-Square. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kemampuan tenaga pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mereka, menawarkan bantuan, dan menangani keluhan memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Pasien yang menerima pelayanan yang responsif cenderung lebih puas daripada pasien yang menilai pelayanannya masih kurang optimal.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10. Hasil dari Analisis Hubungan Antara Kualitas Jaminan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU

Jaminan	Kepuasan Pasien						*p-value*
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	38	38.8	3	3.1	41	41.8	0.000
Baik	1	1.0	56	57.1	57	58.2	
Total	**39**	**39.8**	**59**	**60.2**	**98**	**100**	

Dengan nilai p sebesar 0,000 (p < 0,05), dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Persepsi pasien yang baik terhadap kemampuan petugas untuk memberikan rasa percaya, keamanan, dan keyakinan selama pelayanan berlangsung dikaitkan dengan peningkatan kepuasan yang dirasakan pasien. Di sisi lain, persepsi pasien yang kurang baik terhadap aspek tersebut dikaitkan dengan kecenderungan pasien untuk merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Hubungan Perhatian dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11. Hasil Tabulasi Silang antara Dimensi Perhatian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Haji Medan

Perhatian	Kepuasan Pasien						*p-value*
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	39	39.8	7	7.1	46	46.9	0.000
Baik	0	0.0	52	53.1	52	53.1	
Total	**39**	**39.8**	**59**	**60.2**	**98**	**100**	

Berdasarkan hasil pengujian hubungan antara dimensi perhatian (*empathy*) dan tingkat kepuasan pasien, diperoleh bahwa pada kelompok responden yang memberikan penilaian kurang terhadap aspek perhatian sebanyak 46 orang, terdapat 39 responden (39,8%) yang dirasakan sangat kurang pada layanan yang diberikan, sementara 7 responden (7,1%) lainnya menyatakan puas. Sebaliknya, seluruh responden yang memberikan penilaian baik terhadap dimensi perhatian, yaitu sebanyak 52 orang (53,1%), terlihat peningkatan kepuasan terbaik pada layanan farmasi yang tidak menemukan orang terasa sangat kurang. Terdapat hasil menggunakan pengujian *Chi-square* menghasilkan nilai signifikansi p = 0,000 (p < 0,05), dapat kesimpulan antar berhubungan dengan relevan dimensi perhatian (*empathy*) pada kepuasan pasien unit rawat jalan di RSU Haji Medan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas perhatian, kepedulian, serta sikap empati tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Keterkaitan Antara Aspek Bukti Fisik Dan Mutu Pelayanan Kefarmasian

Analisis hubungan antara aspek bukti fisik (*tangible*) dan kepuasan pasien melalui pengujian Chi-Square menghasilkan ternilai relevan 0,012 ($p < 0,05$). Nilai tersebut memperlihatkan kualitas elemen fisik dalam pelayanan kefarmasian, seperti fasilitas dan sarana pendukung, berhubungan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSU Haji Medan. Hasil tersebut menggambarkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) menjadi termasuk berbagai factor-faktor berpengaruh pengalaman dan kepuasan pasien dalam menerima layanan kefarmasian. Kondisi lingkungan pelayanan yang bersih, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, tersedianya sarana pendukung, serta profesionalitas penampilan petugas farmasi dapat meningkatkan persepsi positif pasien. Sebaliknya, keterbatasan pada aspek fisik pelayanan dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Temuan dari penelitian ini terlihat aspek *tangible* (bukti fisik) dimiliki peranan relevan dalam menciptakan dugaan nyata pada pasien pada kualitas layanan. Ketersediaan fasilitas yang terjaga kebersihannya, memberikan kenyamanan, serta memiliki penataan yang baik dapat mendukung pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, kondisi fisik rumah sakit yang memadai turut berkontribusi dalam membangun keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, diperlukan upaya berkesinambungan dari pihak rumah sakit untuk melakukan perawatan, evaluasi, dan pengembangan sarana prasarana agar mampu memberikan citra pelayanan yang profesional serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Kesesuaian hasil penelitian dengan teori Servqual menunjukkan bahwa dimensi *tangible* atau aspek berwujud memiliki peranan penting dalam membangun penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan. Terdapat faktor yang teramati dengan langsung yakni fasilitas, kenyamanan lingkungan pelayanan, turut menentukan pengalaman serta persepsi pasien (Malinggas NER, Soleman T, Posangi J. 2020). Aspek bukti fisik meliputi kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, pencahayaan, ketersediaan peralatan farmasi, serta penampilan tenaga kefarmasian. Kondisi sarana dan lingkungan pelayanan yang memadai berpengaruh dengan melihat dimensi fisik pelayanan memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan pasien terhadap Puskesmas sekaligus meningkatkan kepuasan mereka selama mendapatkan layanan kefarmasian (Wati RW, Achmad F, Pamudji WG. 2012).

Aspek bukti fisik memperoleh nilai rendah karena terdapat kemungkinan bahwa komponen pelayanan yang bersifat nyata, seperti fasilitas, kenyamanan lingkungan, dan penampilan petugas, belum mampu memenuhi harapan pasien secara maksimal. Aspek bukti fisik memperoleh nilai rendah karena terdapat kemungkinan bahwa komponen pelayanan yang bersifat nyata, seperti fasilitas, kenyamanan lingkungan, dan penampilan petugas, belum mampu memenuhi harapan pasien secara maksimal.

Hubungan Kehandalan dengan Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan analisis menggunakan uji *Chi-Square* mengenai keterkaitan antara aspek keandalan pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di RSU Haji Medan, didapatkan nilai signifikansi sejumlah 0,000 ($p < 0,05$). Temuan tersebut terlihat mendapatkan antar hubungan yang bermakna secara statistic pada penilaian pasien terhadap kualitas keandalan layanan terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh. Dengan demikian, peningkatan mutu keandalan pelayanan kefarmasian yang mencakup ketepatan dalam pemberian layanan, ketelitian proses pelayanan, serta kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien pada penerimaan layanan farmasi (Kotler P, Keller KL. 2022).

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan metode Chi-Square terhadap hubungan antara dimensi keandalan pelayanan kefarmasian

dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Haji Medan. Temuan ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara persepsi pasien tentang kemampuan pelayanan kefarmasian yang andal dan tingkat kepuasan yang mereka peroleh selama mendapatkan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keandalan seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam setiap tahapan proses pelayanan, dan konsistensi tenaga kefarmasian dalam memenuhi kebutuhan pasien meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian (Kotler & Keller, 2022).

Berdasarkan konsep *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikenalkan pada Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988**,** kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui beberapa dimensi yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima, berdasarkan konsep *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikenalkan pada Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988**,** kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui beberapa dimensi yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Dimensi ini merupakan komponen penting dalam evaluasi kualitas pelayanan, karena berkaitan dengan kapasitas penyedia layanan dalam menjalankan pelayanan berdasarkan komitmen yang telah ditetapkan dengan ketepatan, keakuratan, dan konsistensi yang berkelanjutan. Apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan atau sering terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, maka tingkat kepuasan pelanggan cenderung menurun. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui pendekatan *expectancy-disconfirmation theory*, dimana kepuasan pelanggan terbentuk dari hasil evaluasi subjektif terhadap kesenjangan antara harapan yang dimiliki sebelum pelayanan diberikan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima setelahnya (Kotler & Keller, 2022).

Temuan dari hasil penelitian Rasmala Dewi terkait evaluasi mutu layanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi pada tahun 2021. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa aspek keandalan pelayanan merupakan komponen yang memiliki hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian dengan memberikan waktu yang tepat pada prosedur, minim kesalahan yang didukung oleh tenaga kesehatan yang professional dapat ditingkatkan dugaan positif pada pasien dengan kualitas layanan. Kepuasan terbaik tersebut berpotensi membangun loyalitas pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Andi PM, 2023). Dengan demikian, peningkatan kehandalan pelayanan kefarmasian perlu menjadi perhatian utama sebagai upaya strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Berdasarkan analisis peneliti, rendahnya penilaian terhadap aspek keandalan pelayanan dapat dipengaruhi oleh tingginya ekspektasi pasien maupun adanya ketidak konsistenan dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut dapat terlihat dari perbedaan kualitas pelayanan antar shift petugas serta belum optimalnya mekanisme verifikasi ganda dalam pemberian obat. Dengan demikian untuk meningkatkan keandalan layanan harus melakukan pelatihan rutin bagi tenaga farmasi, penerapan prosedur operasional standar (SOP) secara konsisten, serta pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan akurasi pemberian obat dan ketepatan informasi yang disampaikan kepada pasien (Dewi R, Sutrisno D, Badri CP. 2023).

Hubungan Daya Tanggap dengan Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* pada dimensi daya tanggap *(responsiveness)*, diperoleh nilai signifikansi sejumlah 0.000 ($p < 0.05$). Temuan tersebut terlihat adanya antar hubungan yang signifikan dengan daya tanggap layanan kefarmasian untuk meningkatkan kepuasan pasien RSU Haji Medan. Daya tanggap dalam konteks pelayanan farmasi mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, sigap, serta responsif yang membutuhkan maupun kendala responden. Sebagian besar responden menilai daya tanggap petugas farmasi berada dalam kategori baik cenderung menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pasien yang menilai aspek tersebut kurang baik umumnya mengungkapkan peningkatan kepuasan sangat rendah. Temuan diindikasikan dengan kecepatan dan

ketepatan pada mutu layanan. Pada layanan kefarmasian, aspek daya tanggap menjadi elemen yang krusial karena pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan yang akurat, tetapi juga cepat dan mudah diakses. Ketepatan waktu dalam penyelesaian resep, kejelasan pemberian informasi obat, serta kesiapan petugas dalam membantu pasien dari berapa factor terdapat dalam meningkatkan kepuasan responden secara signifikan. Oleh sebab itu, upaya peningkatan responsivitas petugas farmasi melalui pelatihan berkelanjutan, evaluasi rutin, serta penambahan sumber daya manusia perlu dilakukan guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Tjiptono F. 2014).

Penemuan ini mendukung hasil terdahulu ditemukan pada Nia Rahmania Potabuga pada tahun 2024, di mana diperoleh kecenderungan hasil yang sejalan berjudul *"Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSU Haji Medan"*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa responsivitas kualitas kinerja petugas farmasi menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien. Pemberian layanan farmasi yang efektif melalui proses yang tidak berbelit, respons petugas yang cepat, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien dapat menciptakan pengalaman layanan terbaik pada responden dirasakan sangat bagus dan menilai mutu pelayanan secara positif (Dewi R, Sutrisno D, Badri CP. 2023). Dengan demikian, peningkatan pada aspek daya tanggap hal tersebut perlu mendapatkan perhatian serius sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan farmasi rumah sakit.

Dari analisis peneliti, rendahnya penilaian terhadap dimensi daya tanggap diduga disebabkan oleh adanya kesenjangan hubungan dengan dugaan responden pada layanan menerima harapan sebelumnya memperoleh layanan secara nyata. Kualitas pelayanan kefarmasian dinilai baik apabila bisa terpenuhi kepastian responden melalui layanan responsif, komunikasi efektif, sikap profesional, serta pemberian edukasi yang jelas. Sebaliknya, kegagalan dalam memenuhi aspek-aspek tersebut dapat menyebabkan persepsi negatif dan menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan daya tanggap dengan melakukan latihan berkomunikasi interpersonal bagi petugas, menguatkan etika dalam layanan, optimalisasi sistem antrean dan penyampaian informasi yang lebih efisien. Peningkatan pada dimensi daya tanggap tersebut diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara positif di RSU Haji Medan.

Hubungan Jaminan dengan Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh penialian relevansi 0,000 dengan batas kemaknaan $p < 0,05$. Temuan mengindikasikan pada dimensi jaminan pada pelayanan kefarmasian dipengaruhi dengan relevansi untuk meningkatkan kepuasan responden di RSU Haji Medan. Dimensi jaminan dalam pelayanan kefarmasian mencakup kompetensi petugas, kejujuran dalam memberikan informasi, serta kemampuan menciptakan rasa aman bagi pasien selama proses pelayanan. Hasil analisis menunjukkan adanya kecenderungan bahwa pasien dengan persepsi baik terhadap dimensi jaminan pelayanan yang dimiliki dalam meningkatkan kepuasan tertinggi dengan membandingkan responden yang diberikan nilai yang kurang bagus. Dalam hal ini diindikasikan pada kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pasien menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengembangan mutu pelayanan rumah sakit perlu diarahkan pada peningkatan keterampilan komunikasi, optimalisasi kegiatan edukasi, dan penguatan profesionalisme tenaga kefarmasian untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rahmania Potabuga N, Citraningtyas G, Jayanto I., 2024).

Berdasarkan konsep *Service Quality (SERVQUAL)* terdapat temuan pada Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988**,** kualitas layanan terdapat mengevaluasi dengan cara dimensi menggambarkan kesenjangan pada keinginan, dugaan kegunaan pada pelayanan penerimaan, dimensi *assurance* memiliki

peran penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Dimensi ini mencerminkan tingkat kompetensi, kredibilitas, serta keamanan dengan merasakan pelanggan dalam proses layanan berlangsung. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kemampuan petugas farmasi dalam menunjukkan pengetahuan yang baik, sikap yang ramah, Komunikasi yang berlangsung secara efektif mampu menumbuhkan kepercayaan pasien, sehingga berkontribusi pada meningkatnya kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diperoleh. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Fandy Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa dimensi jaminan tidak focus dengan kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan yang mencakup unsur emosional berperan dalam membangun keyakinan pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan.

Temuan hasil terlihat sesuai yang dilaksanakan pada Innes Dewi Noviany Bambela (2021) mengenai *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan untuk meningkatkan kepuasan responden. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi jaminan, yang mencakup pengetahuan, sikap sopan santun, dimensi jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta kekuatan seoran penjaga farmasidengan diberikan yakin pada responden menunjukkan peranan sangat penting untuk ditentukan peningkatan kepuasan responden. Dengan kemampuan yang terbaik pada petugas dengan diberikannnya layanan keamanan yang diterima. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian di RSU Haji Medan semakin memperkuat bukti bahwa kualitas jaminan yang diberikan oleh tenaga farmasi keberhasilan suatu pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan responden dipengaruhi kualitas layanan, karena aspek tersebut berperan dalam menciptakan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, rendahnya penilaian pasien terhadap dimensi jaminan pelayanan diduga dipengaruhi oleh kurang optimalnya kemampuan komunikasi petugas, terbatasnya informasi yang diberikan kepada pasien, serta belum maksimalnya penerapan sikap profesional dalam pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peningkatan pada dimensi jaminan dapat dilakukan melalui penguatan kompetensi teknis dan komunikasi petugas, peningkatan etika pelayanan, peningkatan kualitas edukasi dan komunikasi terkait penggunaan obat melalui penyediaan informasi yang akurat, lengkap, serta sesuai dengan tingkat pemahaman pasien menjadi aspek penting dalam pelayanan kefarmasian. Implementasi strategi tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan responden rawat jalan RSU Haji Medan.

Hubungan Perhatian Dengan Pelayanan Kefarmasian

Di RSU Haji Medan, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas perhatian petugas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa, dengan nilai yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, terdapat hubungan yang signifikan antara aspek perhatian dan kepuasan pasien. Aspek perhatian meliputi sikap empati, keramahan, kesabaran, serta kemampuan petugas farmasi dalam memahami dan merespons kebutuhan pasien secara individual. Tingkat perhatian yang diberikan oleh petugas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman pasien, di mana penilaian yang baik terhadap aspek tersebut berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan, sedangkan sebagian besar pasien yang menilai perhatian petugas kurang baik cenderung merasa kurang puas.

Pendekatan SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, menganggap bahwa kualitas suatu pelayanan ditentukan oleh faktor-faktor teknis serta hubungan pelanggan-petugas. Empathy, yaitu jenis perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan pemahaman tentang kebutuhan dan kondisi masing-masing individu, adalah salah satu aspek yang dinilai Fandy Tjiptono (2014) memperkuat ide ini dengan menyatakan bahwa empati adalah jenis pelayanan yang personal dan emosional yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya oleh hasil pelayanan tetapi juga oleh bagaimana pelanggan merasakan proses interaksi selama

mendapatkan layanan. Pada layanan kefarmasian, perilaku petugas yang mampu memahami kondisi pasien, memberikan perhatian, dan menunjukkan titik perhatian yang tepat adalah contoh perilaku yang baik dari petugas (Sari, D. 2017).

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan Sari dan Wahyudi (2025) dalam penelitian mereka tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS X. Penelitian tersebut menemukan bahwa aspek empati yang ditunjukkan oleh kepedulian, keramahan, dan perhatian petugas farmasi terkait erat dengan tingkat kepuasan pasien. Kepercayaan dan penilaian positif tentang kualitas layanan kefarmasian dapat dibangun melalui interaksi pelayanan yang didukung oleh komunikasi interpersonal yang baik, kesiapan untuk membantu pasien, dan pemberian informasi yang jelas. Akibatnya, temuan penelitian di RSU Haji Medan menunjukkan bahwa aspek perhatian harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kebutuhan pasien (Sari BK & Wahyudi A, 2025).

Berdasarkan analisis peneliti, rendahnya penilaian pasien terhadap aspek perhatian atau empati kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan keterampilan komunikasi interpersonal petugas, tingginya beban kerja, serta belum optimalnya penerapan budaya pelayanan yang berfokus pada pasien. Oleh karena itu, peningkatan pada dimensi empati perlu dilakukan melalui pelatihan *soft skills*, penguatan etika pelayanan, serta penerapan pola komunikasi yang lebih humanis dan personal. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi antara petugas farmasi, responden terdampak pada tingkatan kepuasan responden RSU Haji Medan.

Meskipun penelitian ini diberikan sacara gambaran terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan repsonden, terdapat beberapa aspek yang menjadi keterbatasan. Penggunaan rancangan *cross-sectional* menyebabkan penelitian ini hanya mampu menggambarkan hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh saat penelitian berlangsung. Oleh sebab itu, hasil yang ditemukan belum dapat memastikan apakah kualitas pelayanan secara langsung menyebabkan perubahan pada tingkat kepuasan pasien.

Kedua, keterbatasan dalam teknik pemilihan sampel secara purposif terletak pada kemungkinan adanya perbedaan karakteristik antara responden penelitian dengan populasi secara keseluruhan, sehingga interpretasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati dalam konteks yang lebih luas terhadap seluruh pasien rawat jalan maupun rumah sakit lain karena responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan hanya berasal dari satu rumah sakit, yaitu RSU Haji Medan.

Ketiga, data diperoleh melalui kuesioner *self-administered* yang mengandalkan persepsi subjektif responden. Penilaian responden dapat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan saat itu, kondisi emosional, maupun harapan masing-masing pasien sehingga masih berpotensi menimbulkan bias informasi.

Keempat, penelitian ini hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Terdapat faktor yang berpengaruh kepuasan responden yakni waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat, sistem antrean elektronik, karakteristik tenaga kesehatan, tingkat keparahan penyakit, dan faktor budaya belum dianalisis secara mendalam.

Dengan demikian, penelitian berikutnya diharapkan dapat mengembangkan metodologi melalui penggunaan desain longitudinal atau *mixed methods* dengan cakupan sampel yang lebih besar sehingga mampu menghasilkan bukti empiris yang lebih kuat, melibatkan beberapa rumah sakit, serta menambahkan variabel yang berkaitan dengan keselamatan pasien, medication safety, penggunaan obat rasional, dan efisiensi pelayanan kefarmasian sehingga diperoleh gambaran yang lebih lengkap tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan responden.

KESIMPULAN

Menurut penelitian ini, Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Haji Medan secara umum memberikan layanan berkualitas tinggi. Pengukuran SERVQUAL, yang mencakup elemen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, empati dan kepercayaan tetap menjadi elemen yang harus diprioritaskan saat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa kepuasan pasien dan keselamatan pasien dapat ditingkatkan melalui peningkatan komunikasi dan kepedulian tenaga kefarmasian, ketepatan pelayanan resep, ketersediaan obat, dan efisiensi waktu pelayanan. Selain itu, diharapkan bahwa ini akan menjadi landasan untuk pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berkelanjutan di RSU Haji Medan.

REFERENSI

Megawati F, Antari NPU. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. J Ilm Medicam. 2017;3(2):121–5.

Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty AL. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Sevices at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N. 2020;10(1):42–9.

Ipa A, Pratama R. Penguatan Kemitraan Dengan Kader Kesehatan Dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Program Kesehatan Untuk Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Wilayah Desa Binaan. 2018;1(1):25–8.

Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.; 2016.

Wahyuni KI. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di 11Rumah Sakit Anwar Medika. 2021;5(1):24–31.

Ayu M, Suratri L, Suryati T, Edwin A. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. 2018;239–46.

Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, Aurora AT, Wahyono NA. Evaluasi Pelaksanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. Kartika J Ilm Farm. 2016;4(1):20–5.

Malinggas NER, Soleman T, Posangi J. Analisis Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Dr. Sam Ratulangi Tondano. Jikmu. 2020;5(2). Available from: http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7853/7904.

Wati RW, Achmad F, Pamudji WG. Evaluasi Pengelolaan Obat dan Strategi Perbaikan dengan Metode Hanlon di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tahun 2012. J Manaj dan Pelayanan Farm 2013;3(4):283–90. Available from: https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29464.

Parasuraman A, Zeithaml VA. SERVQUAL : a Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. 1988;64.

World Health Organization. (2021). *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva: WHO.

Kotler P, Keller KL. Marketing Management. London: Pearson Education; 2022.

Andi PM. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. J Islam Pharm. 2023;7.

Dewi R, Sutrisno D, Badri CP. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021. J Healthc Technol Med. 2023;9(1):67.

Tjiptono F. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset Press; 2014.
Rahmania Potabuga N, Citraningtyas G, Jayanto I. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. Pharmacon. 2024;13:564–71.
Sari D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit ―X.‖ J Ilm Kesehat Media Husada. 2017;6(1):151–8.
Sari BK, Wahyudi A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RS X. J Ilm Multi Sci Kesehat. 2025;17(1).
Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2022). Service quality and patient satisfaction in healthcare services: A systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*.
Alruthia, Y. S., et al. (2023). Patient satisfaction with pharmaceutical care services: A systematic review. *Healthcare*.
Nguyen, T. T., et al. (2024). Factors affecting patient satisfaction with outpatient pharmacy services: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*.