



Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

Abstract

Background: Pharmaceutical services are a crucial component of improving the quality of patient-focused healthcare services. The quality of pharmaceutical services plays a key role in determining patient satisfaction levels, a measure of the success of healthcare services.

Purpose: To analyze the relationship between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction.

Method: This study used a quantitative approach. Evaluation of service quality at the Hanis Clinic used five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, and empathy (tangible evidence). The sample consisted of 100 outpatient respondents who received pharmaceutical services, with questionnaires scored on a Likert scale of 1-5. Data analysis used the Chi-Square test to assess the relationship between satisfaction levels and the quality of pharmaceutical services.

Results: The quality of pharmaceutical services provided was mostly good at 53%, very good at 8%, quite good at 26%, not good at 9% and very bad at 4%, while in terms of patient satisfaction, it was found that 42% felt satisfied with the services provided, 10% were very satisfied, 36% were quite satisfied, 7% felt dissatisfied, and 5% felt very dissatisfied.

Conclusion: The results of the correlation test of the two variables using chi-square obtained a p -value of 0.000 (<0.05). There is a relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction.

Keywords: Outpatients; Patients Satisfaction; Pharmacy Services.

PENDAHULUAN

Klinik adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar atau spesialisasi yang dibangun oleh perorangan atau badan usaha yang berfungsi memberi pelayanan yang lengkap, menyembuhkan penyakit, dan mencegah penyakit kepada masyarakat. Tenaga kesehatan secara luas yaitu orang dengan pengetahuan serta keterampilan di bidang kesehatan dan memiliki kewenangan dalam upaya kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Klinik Hanis merupakan Klinik pratama rawat jalan yang menyediakan pelayanan kesehatan di jepara, berawal dari praktek dokter pribadi berkembang menjadi klinik. Klinik Hanis melayani pasien rawat jalan umum dan BPJS dengan rata-rata kunjungan 90-110 pasien per hari. Instalasi Farmasi menjadi salah satu unit penunjang medik utama yang

berperan sebagai titik interaksi terakhir sebelum pasien pulang. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat terhadap 12 responden rawat jalan pada 1 Januari 2026, ditemukan beberapa permasalahan pada mutu pelayanan kefarmasian. Studi pendahuluan ini menggunakan 12 responden yang mengacu pada *pilot study* yang menyatakan bahwa 10-30 responden sudah cukup untuk mengidentifikasi permasalahan awal di lapangan (Bujang, Omar, Foo, & Hon, 2024).

Sebanyak 5 dari 12 responden atau 41.7% menyatakan bahwa petugas farmasi tidak menyampaikan informasi tanggal kadaluarsa obat pada saat penyerahan resep. Terkait sarana, 6 dari 12 responden atau 50% mengeluhkan jumlah tempat duduk yang terbatas dan kondisi ruang tunggu Instalasi Farmasi yang kurang luas sehingga tidak

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

nyaman, terutama pada jam sibuk. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa media informasi berupa poster atau leaflet mengenai penggunaan obat yang aman dan rasional belum tersedia di area pelayanan farmasi. Kondisi kelengkapan informasi, sarana dan prasarana yang belum optimal tersebut berisiko menurunkan persepsi pasien terhadap aspek jaminan keamanan *assurance* serta bukti fisik *tangibles* pelayanan. Padahal kedua dimensi tersebut merupakan penentu utama kepuasan pasien (Saputra, 2026). Jika tidak segera diidentifikasi dan diperbaiki, permasalahan ini berpotensi menurunkan kepercayaan pasien terhadap profesionalitas pelayanan kefarmasian.

Pelayanan Kefarmasian di Klinik merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien melalui pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, hingga pemberian informasi obat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Pratiwi, Nuryanti, Fera, Warsinah, & Sholihat, 2016). Perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan prinsip *pharmaceutical care* menurut apoteker tidak hanya fokus pada produk obat, tetapi juga bertanggung jawab memastikan obat yang diberikan tepat, aman, dan rasional bagi pasien (Verlyndika, Ardianto, Mardianto, & Maulidah, 2023).

Kepuasan pasien tercapai apabila kinerja pelayanan yang diterima setara atau melebihi harapannya, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Cahyani, Susanto, & Santoso, 2023). Untuk mengukur kualitas pelayanan, teori *Servqual* yang dikembangkan oleh (Saputra, 2026) menjadi acuan dengan lima dimensi: *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Beberapa penelitian sebelumnya di Kabupaten Jepara telah mengkaji topik serupa pada lokus berbeda. Penelitian lain di Instalasi Farmasi RSUD Kartini Jepara berfokus pada pasien rawat inap dan menemukan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh paling

dominan (Rachmawati & Hermanto, 2024). Sementara itu, penelitian lainnya di Apotek Kimia Farma Jepara menganalisis kepuasan pelanggan umum dan menyimpulkan dimensi *responsiveness* menjadi faktor utama kepuasan pelanggan umum (Adhom & Fanani, 2025). Meskipun demikian, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menganalisis hubungan lima dimensi *Servqual* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Karakteristik pasien rawat jalan yang menuntut kecepatan layanan dan alur yang efisien berbeda dengan pasien rawat inap maupun pelanggan apotek.

Penelitian ini sangat penting dilakukan karena kepuasan pasien pada suatu layanan kesehatan menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek ketepatan tindakan, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, fasilitas yang tersedia, maupun kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi dan komunikasi yang efektif. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien juga berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan adanya indikasi permasalahan pada aspek *assurance* dan *tangibles* pelayanan kefarmasian, serta belum adanya penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat Klinik Pratama. Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Hanis Jepara". Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling perlu ditingkatkan dan menjadi data dasar bagi manajemen Klinik Hanis Jepara dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu penelitian analitik observasional dengan pendekatan kuantitatif. Dengan waktu yang digunakan adalah *cross*

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Farmasi Rawat Jalan Klinik Hanis di Jepara pada tanggal 1 Februari - 2 Maret 2026. Pengumpulan data primer dilakukan dengan pembuatan dan penyebaran kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan teori Servqual dan dimodifikasi sesuai dengan kondisi pelayanan kefarmasian di Klinik Hanis Jepara. Kuesioner terdiri dari 2 bagian (Saputra, 2026). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan

kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Klinik Hanis Jepara berjumlah 100 responden. Sampel penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purpose sampling* yaitu semua subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan ekskusi. Selama periode penelitian dimasukkan ke sampel sampai jumlah minimal tercukupinya jumlah sampel yang diperlukan yaitu 100 responden. Analisis Bivariat menggunakan analisis statistik uji *Chi square* pada batas signifikansi perhitungan statistik nilai p (0.05).

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

HASIL**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (N=100)**

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean$\pm$SD)(Rentang)(Tahun)	(39.79 $\pm$ 10.98) (18-65)
18-25	9/9.0
26-35	28/28.0
36-45	36/36.0
46-55	16/16.0
56-65	11/11.0
Jenis kelamin (n/%)	
Laki-laki	53/53.0
Perempuan	47/47.0
Pendidikan (n/%)	
SD	10/10.0
SMP	26/26.0
SMA	50/50.0
S1	14/14.0
Pekerjaan (n/%)	
PNS	6/6.0
Pegawai Swasta	30/30.0
Pedagang	34/34.0
Ibu Rumah Tangga	19/19.0
Pensiunan	11/11.0

Berdasarkan tabel di atas, Usia paling banyak adalah kategori 36-45 yaitu sebanyak 36 responden (36.0%). Mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 responden (53.0%). Pendidikan paling banyak lulusan SMA yaitu 50 responden (50.0%). Mayoritas responden bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 34 responden (34.0%).

Tabel 2. Hasil Analisa Univariat

Variabel	Hasil
Kualitas layanan kefarmasian (n/%)	
Sangat baik	8/8.0
Baik	53/53.0
Cukup	26/26.0
Buruk	9/9.0
Sangat Buruk	4/4.0
Dimensi Keandalan (n/%)	
Sangat baik	7/7.0
Baik	64/64.0
Cukup	16/16.0
Buruk	8/8.0
Sangat Buruk	5/5.0

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Dimensi ketanggapan (n/%)	
Sangat baik	20/20.0
Baik	50/50.0
Cukup	12/12.0
Buruk	11/11.0
Sangat Buruk	7/7.0
Dimensi empati (n/%)	
Sangat baik	11/11.0
Baik	48/48.0
Cukup	27/27.0
Buruk	9/9.0
Sangat Buruk	5/5.0
Dimensi Jaminan (n/%)	
Sangat baik	17/17.0
Baik	29/29.0
Cukup	36/36.0
Buruk	10/10.0
Sangat Buruk	8/8.0
Dimensi bukti langsung (n/%)	
Sangat baik	17/17.0
Baik	36/36.0
Cukup	30/30.0
Buruk	11/11.0
Sangat Buruk	6/6.0
Kepuasan pasien (n/%)	
Sangat baik	10/10.0
Baik	42/42.0
Cukup	36/36.0
Buruk	7/7.0
Sangat Buruk	5/5.0

Berdasarkan kualitas layanan kefarmasian sebanyak 53 responden menjawab baik (53.0%), begitu pula pada dimensi kehandalan sebanyak 64 responden (64.0%) dan dimensi ketanggapan sebanyak 50 responden (50.0%). Pada dimensi empati kategori baik menjadi paling banyak yaitu 48 responden (48.0%). Pada dimensi jaminan yang menjawab cukup sebanyak 36 responden (36.0%). Pada dimensi bukti langsung 36 responden menjawab baik (36.0%). Sebanyak 42 responden (42.0%) merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 3: Hasil Analisa Bivariat

Pelayanan kefarmasian	Sangat puas	Puas	Cukup	Kurang	Kecewa	Total	p-value
Sangat baik	6/6.0	1/1.0	1/1.0	0/0	0/0	8/8.0	0.000
Baik	2/2.0	24/24.0	19/19.0	5/5.0	3/3.0	53/53.0	
Cukup	2/2.0	11/11.0	11/11.0	1/1.0	1/1.0	26/26.0	
Buruk	0/0	5/5.0	3/3.0	0/0	1/1.0	9/9.0	
Sangat Buruk	0/0	1/1.0	2/2.0	1/1.0	0/0	4/4.0	

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan tabel hasil analisa bivariat, responden yang mendapat pelayanan kefarmasian baik, 24.0% merasa puas sedangkan yang mendapat pelayanan sangat baik, 6.0% sangat puas. Uji korelasi kedua variabel dengan *chi square* didapatkan *p*-value sebesar $0.000 < 0.05$ artinya ada hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengungkapkan pelayanan kefarmasian yang diberikan Klinik Hanis Jepara sebagian besar sudah baik sebanyak 53.0% dan cukup baik 26.0% tetapi terdapat responden yang menilai dengan pelayanan kefarmasian sangat baik 8.0%, 9.0% responden menilai tidak baik dan 4.0% menilai sangat tidak baik. Pelayanan kefarmasian adalah sebuah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Dasari & Sari, 2020). Hal ini didukung penelitian sebelumnya bahwa persentase pelayanan obat kepada responden merasakan pelayanan informasi obat baik 56 (56.0%) responden, sedangkan yang merasakan pelayanan informasi obat tidak baik 44 (44.0%) responden (Khoirin, Ramadhiani, & Rosita, 2022). Pelayanan kefarmasian terdiri dari beberapa aspek yang pertama pada dimensi kehandalan, pelayanan kefarmasian pada kategori ini rata-rata memberikan penilaian kategori baik sebanyak 64.0% tetapi terdapat 13.0% responden yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden memberi penilaian pada poin petugas farmasi menjelaskan obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada kategori kurang. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian secara umum sudah baik, namun tenaga kefarmasian masih perlu meningkatkan komunikasi dan pemberian informasi obat kepada pasien agar lebih mudah dipahami (Saiful, Nugraheni, & Medisa, 2019). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa hanya 36.5% pasien yang mengetahui cara penggunaan obat dengan baik, sehingga komunikasi yang jelas dan sederhana masih menjadi kendala dalam pelayanan kefarmasian. Hal tersebut terjadi karena pemberian obat dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian (TTK). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian,

apoteker seharusnya memberikan pelayanan informasi obat secara langsung kepada pasien, meliputi penjelasan mengenai nama obat, dosis, cara penggunaan, waktu penggunaan, efek samping, interaksi obat, serta hal-hal yang perlu diperhatikan (Risma & Ef, 2023).

Dimensi selanjutnya yaitu pada dimensi ketanggapan, pelayanan kefarmasian kategori baik sebanyak 50.0% tetapi terdapat 18.0% responden yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden memberi penilaian pada poin Petugas farmasi memberikan jawaban dengan cepat dan tanggap ketika melayani pasien dan Petugas farmasi menanyakan nama pasien dan mencocokkan nomor resep saat menyerahkan obat pada kategori kurang. Hal ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kefarmasian belum memenuhi ketentuan dan kaidah profesi yang berlaku, terutama pada aspek pelayanan obat dan pemberian informasi kepada pasien (Anggraeni, 2018). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu penyerahan obat masih sangat singkat sehingga informasi yang diberikan kepada pasien kurang optimal. Hal tersebut terjadi karena pemberian obat dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian (TTK). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, apoteker seharusnya memberikan pelayanan informasi obat secara langsung kepada pasien. Pelayanan kefarmasian pada dimensi empati masuk kategori baik sebanyak 48.0% tetapi terdapat 14.0% responden yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden memberi penilaian pada poin petugas farmasi memberi tahu informasi obat tanpa harus diminta dan Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan saat memberi informasi obat pada kategori kurang. Sejalan penelitian lain yang menyebutkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian, khususnya pada pemberian informasi obat dan pengkajian resep, belum terlaksana secara optimal sesuai Permenkes No. 72 Tahun 2016 (Aztriana, Nurlina, & BSA, 2024). Kondisi tersebut dapat menyebabkan petugas kurang tanggap dalam pelayanan serta kurang teliti dalam proses identifikasi pasien dan pencocokan resep saat penyerahan obat.

Pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

masuk kategori cukup sebanyak 36.0% tetapi terdapat 18.0% responden yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden memberi penilaian pada poin petugas farmasi memberi tahu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat dan petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku di instalasi farmasi pada kategori kurang. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih belum sesuai standar pelayanan minimal sehingga memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien (Yunartha, 2020). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur kefarmasian dan waktu tunggu obat yang cukup lama sehingga pasien kurang mendapatkan kepastian mengenai lama penyiapan obat.

Pada dimensi bukti langsung, pelayanan kefarmasian kategori baik sebanyak 36.0% tetapi terdapat 17.0% responden yang memberikan penilaian tidak baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa *responden* memberi penilaian pada poin Kursi di ruang tunggu nyaman dan bersih dan Tersedia brosur dan informasi tentang obat-obatan di ruang tunggu pada kategori kurang. Ketidaknyamanan fisik ruang tunggu seperti kursi yang terbatas dan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Pauziah & Satya, 2025). Di Apotek Prima Sehat Jakarta menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien (Nathalia & Rozy, 2022). Penelitian tersebut menekankan bahwa fasilitas fisik yang bersih, terawat, serta pelayanan yang ramah dari petugas apotek berkontribusi besar terhadap citra positif apotek.

Hasil penelitian mengungkapkan sebanyak 42.0% merasa puas atas pelayanan yang diberikan, 10.0% sangat puas, 36.0% cukup puas, 7.0% merasakan tidak puas, dan 5.0% merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Hanis Jepara. Hasil kuesioner yang dikumpulkan peneliti, pada aspek petugas farmasi memberikan informasi obat secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan mendapat skor 68.8% yang dapat dikategorikan puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas farmasi telah mampu menjalankan perannya dalam memberikan informasi obat secara profesional,

dan jelas. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa komunikasi yang dilakukan sudah cukup efektif, sehingga pasien merasa terbantu dalam memahami penggunaan obat, dosis, serta efek samping yang mungkin timbul.

Pada aspek petugas farmasi menanggapi pertanyaan tentang obat dengan cepat, jelas, dan tepat mendapat skor 69.6% yang dapat dikategorikan puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi memiliki responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, khususnya dalam menjawab pertanyaan terkait obat. Kecepatan, kejelasan, dan ketepatan jawaban yang diberikan mampu meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu mereka dalam memahami terapi yang dijalani.

Pada aspek petugas farmasi bersikap ramah, menunjukkan perhatian, dan bertindak profesional dalam melayani pasien mendapat skor 71.4% yang dapat dikategorikan puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi telah mampu menunjukkan sikap interpersonal yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti keramahan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Perilaku profesional yang ditampilkan juga mencerminkan adanya etika kerja yang baik serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Pada aspek petugas farmasi menyediakan obat lengkap, bersikap sopan, dan memiliki pengetahuan yang memadai tentang obat-obatan mendapat skor rata-rata 72.4% yang dapat dikategorikan puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi telah mampu memberikan pelayanan yang cukup optimal, baik dari segi ketersediaan obat, sikap sopan dalam berinteraksi, maupun penguasaan pengetahuan terkait obat-obatan. Ketersediaan obat yang relatif lengkap membantu memenuhi kebutuhan terapi pasien secara tepat waktu, sementara sikap sopan dan pengetahuan yang memadai meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan.

Pada domain ruang tunggu bersih, nyaman, dan terdapat brosur serta informasi obat yang mudah diakses mendapat skor 42.0% yang dapat dikategorikan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi ruang tunggu dan ketersediaan media informasi obat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Sehingga aspek kebersihan,

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

kenyamanan, serta akses terhadap brosur dan informasi obat perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Hasil analisa bivariat menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dengan p -value sebesar 0.000. Dapat diketahui dari 25 pasien (80.6%) pasien yang memperoleh pelayanan baik, 18 pasien (58.1%) pasien merasa sangat puas dan merasa puas sebanyak 7 pasien (22.6%) (Manurung, Sinaga, Thaib, & Monica, 2021). Uji korelasi mengenai hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dengan p -value lebih besar dari (<0.05) artinya data yang diperoleh adalah signifikan. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kefarmasian Islami berada pada kategori tinggi (82%), sedangkan tingkat kepuasan pasien juga mayoritas berada pada kategori tinggi (69%) (Ningrum, Dinar, & Fadhila, 2025). Analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian Islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 22.4% ($p < 0.05$). Kesimpulannya, pelayanan kefarmasian berbasis nilai Islami terbukti meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO) evaluasi penggunaan obat (EPO) dispensing sediaan steril dan pemantauan kadar obat dalam darah (PKOD) (Lestari, Hadju, & Ridwan, 2025).

Hasil dari data yang didapatkan peneliti, ada 2 responden yang tidak puas dengan pelayanan kefarmasian pada aspek fisik atau bukti langsung. Hal ini disebabkan oleh bagian ruang tunggu yang kurang luas atau orang yang menunggu antrian obat lebih

dari satu orang untuk pengantar pasien. Keterbatasan fasilitas fisik, khususnya luas ruang tunggu, dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Kondisi ruang tunggu yang sempit menjadi kurang nyaman ketika jumlah pengunjung meningkat, terutama jika pasien datang bersama lebih dari satu orang pendamping. Situasi tersebut dapat menimbulkan rasa sesak, ketidaknyamanan, serta berpotensi mengganggu ketertiban selama menunggu antrian obat.

Namun secara keseluruhan responden banyak merasakan puas pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan kefarmasian meliputi keramahan pelayanan, professional petugas apotek, ketepatan waktu pelayanan, hubungan pasien dengan apoteker, dan seberapa baik apoteker menjawab pertanyaan pasien (Juwita, Arifin, & Perdana, 2019). Manajemen apoteker dalam terapi pengobatan, upaya apoteker untuk memastikan obat bekerja sebagaimana mestinya, upaya apoteker untuk meningkatkan kesehatan pasien, dan pemecahan masalah yang berhubungan dengan obat.

Menurut hasil penelitian, adanya hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan oleh klinik kepada pasien sudah memenuhi aspek pada ketepatan dan keakuratan dalam pemberian informasi obat, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien, sikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan, ketersediaan obat yang relatif lengkap, serta pengetahuan petugas farmasi yang memadai. Selain itu, aspek fasilitas pendukung seperti kenyamanan ruang tunggu dan kemudahan akses informasi obat juga turut berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Pemenuhan berbagai aspek tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien secara keseluruhan

SIMPULAN

Hasil uji korelasi kedua variabel dengan chi square didapatkan p -value sebesar 0.000 artinya ada hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian yang diberikan Klinik Hanis Jepara sebagian besar sudah baik sebanyak 53% dan cukup baik 26% namun masih ada 9 % responden menilai tidak baik.

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

DAFTAR PUSTAKA

- Adhom, S. I., & Fanani, Z. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi pemilihan obat generik di Apotek Karangaji Kedung Jepara. *Nusantara Hasana Journal*, 5(1), 254-260.
- Anggraeni, R. (2018). Mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1), 46-51.
- Aztriana, A., Nurlina, N., & BSA, A. (2024). Studi implementasi standar pelayanan kefarmasian dalam pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai*, 5(4), 12508-12517.
- Bujang, M. A., Omar, E. D., Foo, D. H. P., & Hon, Y. K. (2024). Sample size determination for conducting a pilot study to assess reliability of a questionnaire. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 49(1).
- Cahyani, H. D., Susanto, A., & Santoso, J. (2023). Hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelayanan obat di Kecamatan Kluwut, Kabupaten Brebes. *Jurnal Ners*, 7(1), 420-24.
- Dasari, Y., & Sari, L. M. (2020). Evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Xyz Sadamantra. *Jurnal FARMAKU (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*, 5(2), 70-76.
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32-40.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. , Pub. L. No. Nomor 73 (2016). Indonesia. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 Tentang Klinik. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 7(2).
- Lestari, S., Hadju, L., & Ridwan, B. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 4(4), 251-264.
- Manurung, K., Sinaga, T. R., Thaib, C. M., & Monica, Y. (2021). Hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien pengguna obat anti tuberkulosis (Oat) di Upt Puskesmas Titipapan Tahun 2021. *Jurnal Farmanesia*, 8(2), 83-87.
- Nathalia, D. D., & Rozy, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), 121-129.
- Ningrum, Y. D. A., Dinar, I. E. W., & Fadhila, N. (2025). Pengaruh pelayanan kefarmasian islami terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mijen. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 485-495.
- Pauziah, J. R., & Satya, R. R. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap antrean pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sudi. Multiplier: *Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1301-1313.
- Pratiwi, H., Nuryanti, N., Fera, V. V., Warsinah, W., & Sholihat, N. K. (2016). Pengaruh edukasi terhadap pengetahuan, sikap, dan kemampuan berkomunikasi atas informasi obat. Kartika: *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 10-15.
- Rachmawati, I., & Hermanto, F. (2024). Tingkat kesesuaian penulisan resep sesuai formularium Rumah Sakit. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 5(2), 1368-1376.
- Risma, Z., & Ef, J. A. J. (2023). Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di Apotek Tegar berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Rebuglik Indonesia No. 73 tahun 2016. Ulil albab: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 1586-1597.

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>

Analisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan

- Saiful, A., Nugraheni, D. A., & Medisa, D. (2019). Evaluasi pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di rumah sakit swasta. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 15(1), 20-27.
- Saputra, E. A. (2026). Pemodelan dan simulasi sistem antrian pelayanan farmasi untuk optimasi waktu tunggu pasien pada Puskesmas (Doctoral Dissertation, Sains dan Teknik).
- Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan persepsi kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pelanggan di Apotek Kayla Farma Malang. Parapemikir: *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413-422.
- Yunartha, M. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep pasien jaminan kesehatan nasional di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Raden Mattaher Tahun 2017. *Scientia Journal*, 9(1), 1-8.

Zaenal Fanani*, Anisatul Waroh, Istianatus Sunnah

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus

Korespondensi penulis: Zaenal Fanani. *Email korespondensi : zaenalfanani@umkudus.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3451>