



PATIENT SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY AT THE OUTPATIENT EXECUTIVE PHARMACY OF HOSPITAL X IN BEKASI CITY

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN EKSEKUTIF RUMAH SAKIT X DI KOTA BEKASI

Mella Lorenzsia ¹⁾; Anna Uswatun Hasanah Rochjana ²⁾; Sylvi Adiana ³⁾

¹⁾ mellalorenzsia@gmail.com, Institut Kesehatan Hermina

²⁾ annauswatun.hr@gmail.com, Institut Kesehatan Hermina

³⁾ sylviadiana@gmail.com, Institut Kesehatan Hermina

Abstract

Patient satisfaction survey is one method used to measure the quality of pharmaceutical services. The purpose of this study is to find out the level of patient satisfaction with the quality of service at the executive outpatient pharmacy installation of X Hospital in Bekasi city. This study used a descriptive method with a quantitative approach and was conducted prospectively. The population in this study consisted of all patients or patients' families who redeemed prescriptions at the executive outpatient pharmacy installation of Hospital. The sample in this study included 74 respondents based on inclusion criteria. The results showed that the majority of respondents were in the 26–35 age group, totaling 35 people (47.30%). Respondents were predominantly female, with 45 people (60.81%). Most respondents had a bachelor's degree as their highest level of education, totaling 36 people (48.65%). The majority worked as private employees, with 37 people (50%). Patient satisfaction results based on five dimensions showed that the tangible dimension (physical evidence) scored 80.36% (satisfied category), reliability scored 80.63% (satisfied), responsiveness scored 79.10% (satisfied), assurance scored 76.31% (satisfied), and empathy scored 80.09% (satisfied). Overall, the patient feels satisfied with the quality of service provided. However, based on the hospital's Minimum Service Standards (SPM) indicators, which require a patient satisfaction rate of $\geq 80\%$, there are still two dimensions that do not meet the standard: responsiveness (79.10%) and assurance (76.31%). This finding shows the need to improve service quality, so that all aspects can meet the set standards.

Keywords: Hospital pharmacy; Patient satisfaction; Questionnaire; Service quality

Abstrak

Survey tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu cara ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan eksekutif Rumah Sakit X di kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan secara prospektif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan eksekutif Rumah Sakit. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 responden berdasarkan kriteria inklusi. Hasil data karakteristik mayoritas responden berada pada kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 35 orang (47,30%). Responden didominasi oleh perempuan sebanyak 45 orang (60,81%). Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 36 orang (48,65%). Mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 37 orang (50%). Hasil kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik) sebesar 80,36% kategori puas, dimensi *reliability* (keandalan) sebesar 80,63% kategori puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 79,10% kategori puas, dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 76,31% kategori puas, dan dimensi *empathy* (perhatian) sebesar 80,09% kategori puas. Secara keseluruhan, pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang mensyaratkan tingkat kepuasan pasien $\geq 80\%$, masih terdapat dua dimensi yang belum memenuhi standar, yaitu *responsiveness* (79,10%) dan *assurance* (76,31%). Temuan ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan mutu pelayanan, agar seluruh dimensi dapat memenuhi standar yang ditetapkan.

Kata Kunci: Farmasi rumah sakit; Kepuasan pasien; Kualitas pelayanan; Kuesioner



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (Permenkes, 2009). Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan unit pelayanan kefarmasian yang melibatkan apoteker sebagai penanggung jawab utama, dengan dukungan tenaga teknis kefarmasian (asisten apoteker) dalam pelaksanaan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Dalam hal ini, apoteker memiliki peran dalam memberikan informasi obat (PIO) kepada pasien secara langsung. Sementara itu, tenaga teknis kefarmasian bertugas membantu dalam proses penginputan data dan penyiapan obat, sedangkan kegiatan penyerahan obat kepada pasien tetap dilakukan oleh apoteker (Sarasmita, 2016).

Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan juga terus meningkat. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kenyataan dan harapan dari suatu pelayanan (Harpiani, 2020). Salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang farmasi di rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien yang harus mencapai lebih dari 80%, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu *tangible* (bukti fisik) membahas mengenai fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, ketersediaan sarana maupun pra sarana, dimensi *reliability* (keandalan) adalah kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi pelanggan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan menangani pasien, dan bersedia untuk menolong dan melayani dengan baik, dimensi *assurance* (jaminan) adalah kesopanan, pengetahuan, dan sifat yang bisa dipercaya sehingga pelanggan terhindar dari risiko, dan dimensi *empathy* (perhatian) adalah rasa peduli secara individu terhadap pelanggan, mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan dan mudah untuk dihubungi (Lampus, 2023).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 mengatur penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di rumah sakit. Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif didefinisikan sebagai pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus, dengan sarana dan prasarana di atas standar reguler.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Ferbrian, A (2025) dengan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 78,8% kategori puas, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 68,8% kategori puas, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 72% kategori puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 79,4% kategori puas, dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 73,2% kategori puas (Febrian, 2025). Adapun penelitian oleh Khusnul Khotimah, dkk (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan farmasi dalam kategori baik (81,75%), kepuasan pasien dalam kategori puas (77,75%), dan terdapat pengaruh yang signifikan ($p=0,000$) antara kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan RS X di Tangkubanprahu Malang (Khotimah & Ningsih, 2024).



Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan kefarmasian di unit eksekutif dinilai baik, terdapat beberapa dimensi yang masih berada di bawah ambang batas SPM sebesar $\geq 80\%$, khususnya pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan empati. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk evaluasi dan perbaikan, terutama pada unit eksekutif yang menuntut standar pelayanan lebih tinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan secara prospektif. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan eksekutif Rumah Sakit X di kota Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – April 2026. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.890 kunjungan, yang berasal dari seluruh pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit, yang memenuhi kriteria inklusi dan dipilih berdasarkan teknik *incidental sampling*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2020).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang telah valid dan reliabel. Kuesioner/angket tertutup merupakan bentuk angket yang pertanyaan atau pernyataannya hanya bisa dijawab sesuai jawaban yang telah disediakan, sehingga responden tidak bisa memberikan jawaban sesuai yang diinginkan (Fahmi & Hery, 2019). Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setiap dimensi terdiri atas tiga pernyataan yang mengukur kualitas pelayanan dari pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan. Kuisisioner yang sudah divalidasi diberikan kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien di ruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan eksekutif rumah sakit.

Skala Pengukuran

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata (Mulyani, 2017). Dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan yang mengacu kepada:

Tabel 1. Nilai dan Kategori dalam kuesioner

Nilai	Kategori
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase (%)



f = Jumlah yang diperoleh

n = Jumlah maksimum (nilai tertinggi dalam kuesioner x jumlah responden)

Interpretasi Skor

Tingkat kepuasan responden diklasifikasikan menjadi 5 kategori utama, yaitu:

Tabel 2. Interpretasi Skor

Persentase (%)	Kategori
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Tidak puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok. Pengelompokan tersebut meliputi jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Klasifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai profil responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 responden. Karakteristik responden secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	29	39,19
Perempuan	45	60,81
Total	74	100

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden merupakan perempuan, yaitu sebanyak 45 responden (60,81%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Endang Ernawati yang menyatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap pandangan dan kepuasan layanan yang didapatnya. Perempuan biasanya lebih *sensitive* terhadap sikap petugas dibandingkan dengan laki-laki (Ernawati et al., 2019).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun (remaja akhir)	6	8,11
26 – 35 tahun (dewasa awal)	35	47,30
36 – 45 tahun (dewasa akhir)	25	33,78
46 – 55 tahun (lansia awal)	8	10,81
Total	74	100

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26 – 35 tahun (dewasa awal), yaitu sebanyak 35 orang (47,30%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Amri Zahrani, dkk yang mengatakan bahwa rentang usia 26 hingga 35 tahun merupakan rentang usia yang memerlukan perhatian medis lebih besar seiring bertambahnya usia dan mendekati usia tua. Menurut Trisnantoro dalam Zahrani, dkk mengatakan bahwa keinginan konsumen terhadap layanan kesehatan preventif dan kuratif sangat dipengaruhi oleh usia mereka. Kesenjangan usia akan berdampak pada bagaimana orang menggunakan berbagai barang dan jasa, serta bagaimana mereka memandang kualitas barang



dan jasa tersebut. Dalam penelitian lain menyebutkan bahwa usia dapat mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan terhadap jasa pelayanan (Amri et al., 2024)

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA/ sederajat	18	24,32
D3	14	18,92
S1	36	48,65
S2	6	8,11
Total	74	100

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sarjana, yaitu sebanyak 36 orang (48,65%). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Endang Ernawati, dkk yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mengerti tentang pentingnya kesehatan dan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa tingginya pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan kepuasan yang rendah tingkat sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasannya (Ernawati et al., 2019).

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
ASN	3	4,05
Karyawan BUMN	4	5,41
Karyawan Swasta	37	50
Wiraswasta	11	14,86
Ibu Rumah Tangga	19	25,68
Total	74	100

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 37 orang (50%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Endang Ernawati, dkk (2019) yang menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkannya (Ernawati et al., 2019).

Analisis Data

Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) (Sanaky, 2021). Berdasarkan uji validitas kuesioner yang telah dilakukan terhadap 74 responden yang terdiri dari 15 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pernyataan	Nilai r hitung	r tabel	Signifikasi	keterangan
P1	0,884	0,349	0,000	Valid
P2	0,831	0,349	0,000	Valid
P3	0,860	0,349	0,000	Valid
P4	0,835	0,349	0,000	Valid
P5	0,805	0,349	0,000	Valid
P6	0,810	0,349	0,000	Valid



P7	0,898	0,349	0,000	Valid
P8	0,756	0,349	0,000	Valid
P9	0,805	0,349	0,000	Valid
P10	0,806	0,349	0,000	Valid
P11	0,847	0,349	0,000	Valid
P12	0,754	0,349	0,000	Valid
P13	0,812	0,349	0,000	Valid
P14	0,826	0,349	0,000	Valid
P15	0,903	0,349	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai r hitung setiap pernyataan (P1 – P15) pada kuesioner lebih besar dari nilai r tabel (0,349), dengan nilai signifikansi $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan (P1 – P15) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas adalah suatu uji atau tes untuk mengetahui ketepatan atau keajegan tes tersebut, artinya kapan pun tes tersebut digunakan akan memberikan hasil yang sama atau relatif sama. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* nya $> 0,6$ (Loindong et al., 2023).

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

<i>Cronbach alpha</i>	N of items
0,964	15

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's alpha* pada uji reliabilitas kuesioner yaitu 0,964, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel ($> 0,6$).

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi

Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
1.	Fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik	301	81,35%	Sangat Puas
2.	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	310	83,78%	Sangat Puas
3.	Tersedia brosur atau papan informasi yang jelas	281	75,95%	Puas
Rata - rata		297,33	80,36%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan penilaian responden berada pada kategori puas, dengan nilai rata – rata sebesar 297,33 (80,36%). Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Nawawi, dkk dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kondisi lingkungan fisik rumah sakit, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tunggu, pencahayaan, serta ketersediaan fasilitas pendukung, memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Nawawi et al., 2025).

Tabel 10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
4.	Petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi dan siap melayani pasien	280	75,68%	Puas



5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / banyaknya obat yang harus diminum	309	83,51%	Sangat Puas
6.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	306	82,70%	Sangat Puas
Rata - rata		298,33	80,63%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan penilaian responden berada pada kategori puas, dengan nilai rata – rata sebesar 298,33 dan persentase 80,63%. Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Nawawi, dkk dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Pasien menilai pelayanan rumah sakit dari seberapa konsisten tenaga medis dan administratif memenuhi harapan mereka terkait ketepatan waktu, ketersediaan obat, serta kejelasan informasi (Nawawi et al., 2025).

Tabel 11. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
7.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	287	77,57%	Puas
8.	Petugas farmasi ramah dalam melayani pasien	295	79,73%	Puas
9.	Petugas farmasi dalam melakukan pelayanan tidak terburu – buru	296	80%	Puas
Rata - rata		292,67	79,10%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan, penilaian responden terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori puas, dengan nilai rata – rata sebesar 292 dan persentase 79,10%. Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Nawawi, dkk dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Daya tanggap mencakup kesiapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pasien secara cepat dan sopan. Pasien menilai mutu pelayanan tinggi apabila mereka merasa didengarkan dan ditangani secara tangkas (Nawawi et al., 2025).

Tabel 12. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
10.	Petugas farmasi secara konsisten bersikap sopan	297	80,27%	Puas
11.	Petugas farmasi dapat dipercaya	303	81,89%	Sangat Puas
12.	Kecepatan pelayanan obat sesuai dengan yang diharapkan	247	66,76%	Puas
Rata - rata		282,33	76,31%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan, penilaian responden terhadap dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata sebesar 282,33 dan persentase 76,31%. Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Nawawi, dkk dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara jaminan pelayanan



dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasa yakin terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis cenderung memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Nawawi, et al., 2025).

Tabel 13. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Perhatian)

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase	Kategori
13.	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan yang sama tidak membedakan pasien	301	81,35%	Sangat Puas
14.	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	297	80,27%	Puas
15.	Petugas farmasi selalu melayani dengan kesungguhan	291	78,65%	Puas
Rata - rata		296,33	80,09%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan, penilaian responden terhadap dimensi *empathy* (perhatian) berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata sebesar 296,33 dan persentase 80,09%. Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Nawawi, dkk dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa empati berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang mampu memahami kebutuhan emosional dan psikologis pasien berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan bermakna (Nawawi et al., 2025).

Tabel 14. Hasil Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi

No	Dimensi	Persentase	Kategori
1.	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	80,36%	Puas
2.	<i>Reliability</i> (keandalan)	80,63%	Puas
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	79,10%	Puas
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	76,31%	Puas
5.	<i>Empathy</i> (perhatian)	80,09%	Puas

Sumber: Data Primer Hasil Pengolahan Kuesioner, 2026

Berdasarkan hasil analisis terhadap kelima dimensi yang telah diukur, diketahui bahwa masih terdapat dua dimensi yang belum mencapai nilai $\geq 80\%$ yaitu dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Nilai tersebut merupakan salah satu indikator dalam standar pelayanan minimal (SPM) farmasi di rumah sakit. Dengan demikian, capaian pada masing-masing dimensi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan adanya peningkatan mutu pelayanan farmasi di rumah sakit yang diteliti sehingga dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan eksekutif Rumah Sakit X di kota Bekasi yang diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik) sebesar 80,36%, dimensi *reliability* (keandalan) sebesar 80,63%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 79,10%, dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 76,31%, dan dimensi *empathy* (perhatian) sebesar 80,09%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.



Saran

Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan eksekutif, khususnya pada dimensi yang memiliki nilai relatif lebih rendah, yaitu dimensi jaminan (*assurance*). Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan kompetensi dan pelatihan sumber daya manusia, peningkatan kecepatan pelayanan, serta pemberian informasi yang lebih jelas dan akurat kepada pasien.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari referensi terbaru terkait pengertian masing – masing dimensi. Selain itu, disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistiyowati, Y., Susanti, R., Universitas, D., Indonesia, R., & Ulang, M. K. (2024). *Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023*. 8(1), 33–43.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Lambung, U. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)*. 1(April), 1–10.
- Fahmi, F. A., Hery, H. (2019). *Pengaruh Layanan Informasi dengan Media Film Terhadap Kewaspadaan Siswa Tentang Pelecehan Seksual di Kelas VIII-C SMPN 1 Matesih*. 5(2).
- Febrian, A. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit Hermina Jatinegara*.
- Harpiani, S. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019*. 1(1), 17–21.
- Khotimah, K., & Ningsih, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Hermina Tangkubanprahu Malang*. 5(2), 690–700.
- Lampus, C. S. V. (2023). *Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. 4(2), 150–160.
- Loindong, A. S. G., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2023). *Pengaruh Locus of Control dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kantor SatPol-PP Kota Tomohon)*. *JurnalEMBA*, 11(4), 110–121. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51021>
- Mulyani, E. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya*. *JurnalSuryaMedika*, 2(2), 64–75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>
- Nawawi, A., Aryawati, W., Febriani, C. A. (2025). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia*. 8(5), 1246–1255.
- Permenkes. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. 58(12), 7250–7257.
- Permenkes. (2016). *No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Sanaky, M. M. (2021). *Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah*. Semarang: *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 11(1), 432–439.
- Sarasmita, M. A. (2016). *e-book Farmasi Rumah Sakit*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.