



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK SIMPANG TUNTUNGAN KECAMATAN PANCUR BATU KABUPATEN DELI SERDANG

Yayang Nisrina Putri Hasibuan¹⁾; Wahyudi²⁾

1) yayangnisrina@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

2) apt.wahyudi@uinsu.co.id, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract

Pharmaceutical services are an essential component of the healthcare system as they play a direct role in ensuring the safe, appropriate, and effective use of medications. Patient satisfaction serves as a key indicator of service quality, particularly among participants of the National Health Insurance (BPJS) who access care at primary healthcare facilities such as clinics. This study aims to analyze the level of satisfaction among BPJS outpatient participants regarding pharmaceutical services at Simpang Tuntungan Clinic, Pancur Batu Subdistrict, Deli Serdang Regency. A descriptive quantitative design with a cross-sectional approach was employed, using the SERVQUAL instrument based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study involved 85 outpatients selected through accidental sampling. The results showed negative gaps in four dimensions—responsiveness (-0.3), assurance (-0.24), reliability (-0.24), and tangibles (-0.08)—indicating discrepancies between patients' expectations and perceptions. Meanwhile, the empathy dimension (0.03) showed a positive gap, suggesting that patients were relatively satisfied with the attention and care provided by pharmacy staff during the service process. In conclusion, patient satisfaction has not been fully achieved; therefore, continuous quality improvement is necessary, particularly in the aspects of responsiveness and assurance.

Keywords: BPJS; Clinic; Patient satisfaction; Pharmaceutical services; SERVQUAL

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berperan langsung dalam menjamin penggunaan obat yang aman, tepat, dan efektif. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu layanan, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) yang mengakses pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, menggunakan instrumen berbasis lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sampel penelitian berjumlah 85 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya *gap* negatif pada empat dimensi, yaitu responsiveness (-0,3), assurance (-0,24), reliability (-0,24), dan tangibles (-0,08), yang menandakan ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pasien. Sementara itu, dimensi empathy (0,03) menunjukkan *gap* positif, yang berarti pasien merasa cukup puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi selama proses pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, terutama pada aspek ketanggapan dan jaminan pelayanan.

Kata Kunci: BPJS; Kepuasan pasien; Klinik; Pelayanan kefarmasian; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Universal Declaration of Human Rights (UDHR) tahun 1948 menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak fundamental yang melekat pada setiap individu. Dengan demikian, negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, serta mudah diakses demi tercapainya kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang optimal mencerminkan komitmen negara dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup penduduknya. Di Indonesia, pemenuhan hak kesehatan dilaksanakan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diadministrasikan oleh BPJS Kesehatan, yang merupakan bentuk implementasi kebijakan pemerintah dalam menjamin



akses layanan kesehatan yang adil dan menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini bertujuan untuk memastikan semua orang, terutama kelompok berpenghasilan rendah, memperoleh akses yang mudah dan merata terhadap layanan kesehatan yang layak dan bermutu.

Menurut pernyataan dari World Health Organization (WHO), untuk memenuhi kebutuhan kesehatan populasi yang menjadi sasaran, sistem pelayanan kesehatan dapat berfungsi secara optimal apabila didukung oleh mekanisme pembiayaan yang efektif, tenaga kerja yang terlatih dan menerima kompensasi yang layak, serta informasi yang akurat dan dapat diandalkan sebagai landasan dalam menetapkan keputusan dan merumuskan kebijakan. Selain itu, sarana pelayanan kesehatan yang dikelola secara optimal dan terjaga kondisinya juga diperlukan untuk menyediakan obat-obatan berkualitas. Pelayanan kesehatan telah lama diakui sebagai komponen penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di seluruh dunia selain kesehatan fisik dan mental.

Kualitas pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pasien sebagai penerima layanan. Evaluasi terhadap kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kinerja klinik karena mencerminkan sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan ini juga dapat menjadi dasar untuk perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengawasan mutu pelayanan perlu dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Dalam sistem pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian berperan krusial dalam memastikan praktik penggunaan obat yang menjamin keamanan, efektivitas, serta kualitasnya. Mengacu pada standar pelayanan kefarmasian diatur oleh Permenkes No. 34 Tahun 2021, dengan fokus utama pada pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-oriented*) bukan hanya pengelolaan obat saja untuk meningkatkan keselamatan pasien dan hasil terapi. Peraturan ini menekankan peran tenaga farmasi dalam meningkatkan kualitas terapi pasien melalui komunikasi yang efektif dan pengawasan penggunaan obat. Menurut standar yang telah ditetapkan dalam Permenkes No. 34 Tahun 2021, terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian, seperti keterjangkauan obat, kepatuhan terhadap protokol pengelolaan obat, edukasi yang diberikan oleh tenaga farmasi, serta pemantauan terhadap efek samping dan interaksi obat.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan kefarmasian menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang memadai, yang sering kali berdampak pada ketersediaan obat dan waktu pelayanan. Hal ini memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik. Ketidakseimbangan ini dapat memperburuk pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan. Memahami kebutuhan dan harapan pasien sangat penting karena hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mereka. Pasien yang puas cenderung akan tetap setia dan terus menggunakan layanan yang sama.

Tinjauan penelitian terdahulu menjadi komponen esensial dalam penyusunan penelitian karena mampu memperkaya kerangka teoritik serta menyajikan bukti empiris yang relevan dengan topik kajian. Sebagai contoh, terdapat studi yang menilai persepsi kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Kota Medan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa 84% pasien melaporkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh apoteker. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh terbatasnya jumlah apoteker, sehingga mutu pelayanan yang diterima belum mampu memenuhi harapan pasien. Berdasarkan penelitian lain oleh Ramadhan (2023), hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Noviyanti et al. (2021) menunjukkan hanya 60% pasien BPJS yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di klinik, terutama karena



lemahnya komunikasi tenaga farmasi dan pelayanan yang tidak tepat waktu.

Di Klinik Simpang Tuntungan, pelayanan kefarmasian masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam aspek waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat, serta komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien. Berdasarkan data klinik, pada tahun 2024 jumlah pasien BPJS yang terdaftar mencapai 7.200 pasien, dengan rata-rata kunjungan 600 pasien per bulan. Hasil wawancara menunjukkan keluhan utama pasien adalah lamanya waktu tunggu pelayanan kefarmasian, yakni antara 20 hingga 40 menit, meskipun antrean tidak padat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2021, waktu tunggu pelayanan kefarmasian sebaiknya tidak melebihi 30 menit untuk obat jadi dan paling lama 60 menit untuk obat racikan. Selain itu, sebagian besar pelayanan obat dilakukan oleh perawat, sementara kehadiran apoteker masih terbatas dan tidak selalu ada selama jam operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian cukup tinggi, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian khusus di fasilitas pelayanan kesehatan. Karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien perlu dilaksanakan secara rutin, sistematis, dan berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan pasien merasa puas dengan layanan yang diterima.

KAJIAN PUSTAKA

Lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan kenyamanan ruang tunggu. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan. Dimensi *assurance* mencerminkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap sopan santun petugas serta rasa percaya yang ditimbulkan kepada pasien. Sementara dimensi *empathy* menggambarkan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan petugas kepada pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada satu waktu tertentu tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti. Pendekatan ini sesuai untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Simpang Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Mei hingga Juli tahun 2025, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan, serta analisis data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS yang menerima pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan datang ke tempat penelitian dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel yang digunakan adalah 85 responden. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan peserta BPJS yang berusia ≥ 17 tahun, menerima pelayanan obat di instalasi farmasi, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, pasien dalam



kondisi gawat darurat, dan pasien yang menolak berpartisipasi.

Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu harapan pasien (*expectation*) dan persepsi pasien (*perception*) terhadap pelayanan kefarmasian. Masing-masing pernyataan menggunakan skala Likert dengan nilai 1–5, di mana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden di luar sampel penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan kriteria reliabel apabila nilai $\alpha > 0,6$. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian ini.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden di area pelayanan kefarmasian setelah pasien menerima obat. Selain itu, dilakukan observasi langsung untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan kefarmasian di klinik, termasuk waktu tunggu, interaksi antara petugas farmasi dan pasien, serta kenyamanan ruang pelayanan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata skor persepsi dan harapan pada setiap dimensi SERVQUAL, kemudian dihitung nilai *gap* atau selisih antara persepsi dan harapan dengan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Jika hasil perhitungan *gap* menunjukkan nilai positif, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, nilai *gap* negatif menunjukkan ketidakpuasan pasien karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan secara naratif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Klinik Simpang Tuntungan merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berlokasi di Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang, dan memberikan layanan medis dasar bagi masyarakat, termasuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Layanan yang tersedia meliputi pemeriksaan umum, kesehatan ibu dan anak (KIA), program keluarga berencana, poli gigi, serta pelayanan kefarmasian bagi pasien rawat jalan. Berdasarkan laporan klinik, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 mencapai 7.200 kunjungan dengan rata-rata 600 pasien setiap bulan.

Sebagai upaya peningkatan mutu, Klinik Simpang Tuntungan berhasil memperoleh Akreditasi Paripurna pada tahun 2023, yang menunjukkan pemenuhan standar nasional terkait keselamatan pasien, tata kelola pelayanan, dan mutu fasilitas kesehatan. Penerapan pelayanan kefarmasian di klinik ini mengacu pada Permenkes No. 34 Tahun 2021 yang menekankan pendekatan berorientasi pasien melalui pengelolaan sediaan farmasi, pemberian informasi obat, konseling, serta pemantauan terapi obat untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan rasional.

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 85 pasien rawat jalan sebagai responden. Karakteristik responden disajikan dalam Tabel 4.1. Secara umum, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62,4%) dan kelompok usia terbesar adalah ≥ 50 tahun (40%). Dominasi kelompok ini menunjukkan bahwa perempuan dan kelompok lanjut usia lebih sering memanfaatkan layanan kefarmasian karena tingginya kebutuhan pengobatan seiring kondisi kesehatan.



Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA (32,9%) dan perguruan tinggi (34,1%), menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan yang relatif baik dalam memahami informasi kesehatan dan instruksi obat. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, kelompok terbanyak adalah ibu rumah tangga (21,1%), diikuti wiraswasta dan pekerjaan lainnya. Sebaran karakteristik ini menunjukkan bahwa pasien dengan waktu lebih fleksibel dan kebutuhan pengobatan berkelanjutan lebih dominan memanfaatkan pelayanan kefarmasian di klinik.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n = 85)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	37,6
	Perempuan	53	62,4
Umur	<30 tahun	18	21,2
	30–39 tahun	14	16,5
	40–49 tahun	19	22,4
	≥50 tahun	34	40,0
	Pendidikan	SD	12
	SMP	16	18,8
	SMA	28	32,9
	Perguruan Tinggi	29	34,1
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	18	21,1
	Wiraswasta	15	17,6
	PNS	13	15,3
	Pegawai Swasta	10	11,8
	Pelajar/Mahasiswa	14	16,5
	Lainnya	15	17,6

Sumber: Data diolah (2025)

Analisis GAP Pelayanan Kefarmasian

Analisis GAP dilakukan untuk membandingkan nilai harapan (Y) dan nilai kepuasan (X) pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan masih berada pada kondisi belum memenuhi harapan pasien, ditandai dengan nilai GAP negatif. Dimensi dengan gap terbesar adalah responsiveness (daya tanggap) dengan nilai $-0,61$, diikuti oleh reliability (keandalan) dan assurance (jaminan), masing-masing dengan nilai $-0,57$. Nilai gap terbesar pada dimensi responsivitas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan obat, ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan, serta kejelasan informasi obat masih belum sesuai dengan ekspektasi pasien.

Pada dimensi tangibles, nilai gap sebesar $-0,46$ menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan seperti kebersihan ruang, ketersediaan fasilitas, dan penataan ruang farmasi masih memerlukan peningkatan. Sementara itu, dimensi empathy merupakan satu-satunya dimensi dengan gap positif ($+0,04$), yang menunjukkan bahwa keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas farmasi telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien. Secara umum, hasil ini menegaskan bahwa meskipun aspek empati berjalan baik, dimensi lain terutama daya tanggap dan keandalan memerlukan upaya perbaikan yang lebih intensif.



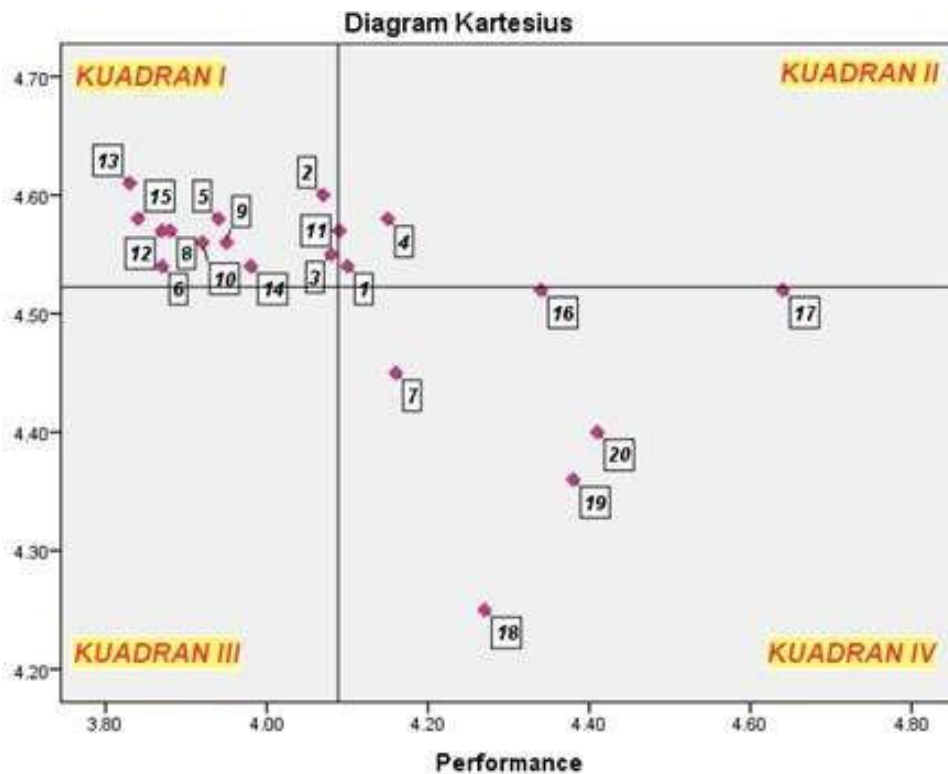
Tabel 2. Nilai GAP Lima Dimensi SERVQUAL Pelayanan Kefarmasian

Dimensi SERVQUAL	Nilai Harapan (Y)	Nilai Kepuasan (X)	GAP (X – Y)
Tangibles	4,56	4,10	-0,46
Reliability	4,53	3,96	-0,57
Responsiveness	4,56	3,95	-0,61
Assurance	4,56	3,99	-0,57
Empathy	4,38	4,42	+0,04
Rata-rata	4,52	4,08	-0,43

Sumber: data diolah

Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kepuasan) yang dinilai oleh pasien. Nilai rata-rata harapan dan kepuasan dari setiap atribut pelayanan kemudian diplot ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan posisi atribut serta strategi perbaikan yang perlu dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.



Gambar 1. Diagram IPA

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu: Kepuasan pasien di Klinik Simpang Tuntungan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai kepuasan tertinggi sebesar 4,42 dengan nilai harapan 4,38, sehingga terdapat gap sebesar 0,04. Gap ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kualitas layanan yang diberikan oleh klinik.

Kuadran 1 (prioritas utama) mencakup atribut atau indikator yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dan dipandang sangat penting oleh pengguna layanan, namun pelaksanaannya masih dinilai kurang memuaskan. Oleh karena itu, atribut-atribut dalam kuadran ini harus menjadi fokus perhatian dan segera ditindaklanjuti oleh Klinik Simpang Tuntungan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:



- a. Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan farmasi (2)
- b. Kenyamanan di ruang tunggu pelayanan farmasi (3)
- c. Ketepatan apoteker dalam meracik dan menyerahkan obat (5)
- d. Waktu pelayanan obat yang cepat (8)
- e. Kesigapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan pasien (9)
- f. Kesiediaan petugas farmasi dalam membantu jika ada keluhan (10)
- g. Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat dengan jelas (11)
- h. Petugas farmasi memberikan informasi tentang aturan pakai obat (12)
- i. Pasien yakin akan kompetensi petugas farmasi (13)
- j. Petugas farmasi memakai APD lengkap saat pelayanan (14)
- k. Petugas farmasi memakai memberikan kepastian terkait ketersediaan obat (15)

Kuadran 2 (pertahankan) meliputi atribut atau aspek yang turut berkontribusi pada kepuasan pasien dan pelaksanaannya sudah memenuhi ekspektasi pasien. Oleh karena itu, atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan oleh Klinik Simpang Tuntungan agar tingkat kepuasan pasien tetap terjaga. Beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Petugas farmasi berpenampilan rapi (1)
- b. Ketersediaan fasilitas tambahan seperti tempat duduk (4)

Kuadran 3 (prioritas rendah) mencakup atribut atau aspek yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien namun pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien. Oleh sebab itu, atribut dalam kuadran ini tidak menjadi fokus utama, namun tetap perlu dipertahankan oleh Klinik Simpang Tuntungan agar kualitas pelayanan tetap stabil. Tidak ada atribut yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran 4 (berlebihan) terdiri dari atribut atau aspek yang dianggap kurang penting oleh pasien, meskipun pelaksanaannya di Klinik Simpang Tuntungan sangat baik hingga melebihi ekspektasi. Karena atribut-atribut ini tidak terlalu berdampak signifikan pada kepuasan pasien, pelaksanaan yang berlebihan pada area ini dapat menjadi perhatian. Beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain :

- l. Ketersediaan obat yang diresepkan tanpa perlu menunggu lama (7)
- m. Petugas farmasi memastikan obat yang diberikan aman dan sesuai resep (16)
- n. Petugas farmasi ramah dalam memberikan pelayanan (17)
- o. Petugas farmasi berkomunikasi dengan baik kepada pasien (18)
- p. Petugas farmasi sopan terhadap pasien (19)
- q. Kepedulian petugas farmasi terhadap kebutuhan pasien dan edukasi penggunaan obat yang benar (20)

Pembahasan

Sarana Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible pada pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan memiliki nilai gap sebesar $-0,46$, yang berarti kualitas sarana fisik belum memenuhi harapan pasien. Ketidaknyamanan pasien terutama muncul pada aspek kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti tempat duduk. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fisik sebagai elemen awal yang dilihat pasien sangat menentukan persepsi terhadap mutu layanan, dan masih terdapat ruang perbaikan agar standar kenyamanan dan keamanan dapat terpenuhi.

Menurut teori Parasuraman et al. (1985), dimensi tangible menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berfungsi sebagai bukti nyata dari layanan kesehatan yang sifatnya intangible. Fasilitas fisik yang bersih, tertata, dan nyaman akan meningkatkan kepercayaan serta persepsi positif pasien terhadap layanan farmasi. Nilai gap negatif yang ditemukan sejalan dengan konsep bahwa ketidakselarasan antara ekspektasi dan persepsi pada aspek fisik akan menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.



Fasilitas fisik sering menjadi kendala utama dalam pelayanan dasar. Peningkatan sarana fisik merupakan kebutuhan mendesak bagi fasilitas kesehatan tingkat pertama (Bunet et al., 2020). Implikasinya, Klinik Simpang Tuntungan perlu melakukan perbaikan fasilitas seperti peningkatan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, perbaikan toilet, serta pengaturan ruang pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* menunjukkan nilai gap sebesar $-0,57$, menandakan bahwa pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai harapan pasien. Keluhan yang muncul meliputi ketidaktepatan waktu pelayanan obat, penjelasan dosis yang kadang tidak lengkap, serta ketidakkonsistenan dalam prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memenuhi standar operasional pelayanan belum optimal dan berdampak pada tingkat kepercayaan pasien.

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya (Parasuraman et al., 1985). Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi pada dimensi kehandalan akan berpengaruh langsung terhadap rasa percaya pasien terhadap tenaga farmasi. Ketidakkonsistenan pelayanan serta kurangnya kejelasan informasi obat dapat meningkatkan risiko medication error, sehingga *reliability* menjadi dimensi yang kritis dalam pelayanan kefarmasian.

Indikator kejelasan informasi obat memiliki gap terbesar dan menjadi faktor ketidakpuasan pasien (Novia & Thalita, 2023). Kesamaan pola ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama umumnya menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama saat beban kerja tinggi. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya peningkatan kapasitas tenaga farmasi melalui pelatihan, manajemen antrian, dan penerapan SOP secara ketat untuk meningkatkan ketepatan serta konsistensi layanan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai gap terbesar yaitu $-0,61$, menunjukkan bahwa pasien menilai petugas belum cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, baik dalam penyerahan obat, menjawab pertanyaan, maupun menangani keluhan. Temuan wawancara mendukung hasil ini, di mana beberapa pasien mengeluhkan lambatnya respon petugas terutama saat klinik dalam kondisi ramai. Ini menunjukkan bahwa kapasitas respon petugas masih belum optimal dalam memenuhi ekspektasi pasien.

Dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat (Parasuraman et al., 1985). Gap negatif pada dimensi ini mengindikasikan adanya keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi efektif, yang dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap keseluruhan kualitas

Sarana Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* pada pelayanan kefarmasian di Klinik Simpang Tuntungan memiliki nilai gap sebesar $-0,46$, yang berarti kualitas sarana fisik belum memenuhi harapan pasien. Ketidaknyamanan pasien terutama muncul pada aspek kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti tempat duduk. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fisik sebagai elemen awal yang dilihat pasien sangat menentukan persepsi terhadap mutu layanan, dan masih terdapat ruang perbaikan agar standar kenyamanan dan keamanan dapat terpenuhi.

Menurut teori Parasuraman et al. (1985), dimensi *tangible* menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berfungsi sebagai bukti nyata dari layanan kesehatan yang sifatnya *intangible*. Fasilitas fisik yang bersih, tertata, dan nyaman akan meningkatkan kepercayaan serta persepsi positif pasien terhadap layanan farmasi. Nilai gap negatif yang ditemukan sejalan dengan konsep bahwa ketidakselarasan antara ekspektasi dan persepsi pada aspek fisik akan menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.



Fasilitas fisik sering menjadi kendala utama dalam pelayanan dasar. Peningkatan sarana fisik merupakan kebutuhan mendesak bagi fasilitas kesehatan tingkat pertama (Bunet et al., 2020). Implikasinya, Klinik Simping Tuntungan perlu melakukan perbaikan fasilitas seperti peningkatan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, perbaikan toilet, serta pengaturan ruang pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* menunjukkan nilai gap sebesar $-0,57$, menandakan bahwa pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai harapan pasien. Keluhan yang muncul meliputi ketidaktepatan waktu pelayanan obat, penjelasan dosis yang kadang tidak lengkap, serta ketidakkonsistenan dalam prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memenuhi standar operasional pelayanan belum optimal dan berdampak pada tingkat kepercayaan pasien.

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya (Parasuraman et al., 1985). Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi pada dimensi kehandalan akan berpengaruh langsung terhadap rasa percaya pasien terhadap tenaga farmasi. Ketidakkonsistenan pelayanan serta kurangnya kejelasan informasi obat dapat meningkatkan risiko medication error, sehingga *reliability* menjadi dimensi yang kritis dalam pelayanan kefarmasian.

Indikator kejelasan informasi obat memiliki gap terbesar dan menjadi faktor ketidakpuasan pasien (Novia & Thalita, 2023). Kesamaan pola ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama umumnya menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama saat beban kerja tinggi. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya peningkatan kapasitas tenaga farmasi melalui pelatihan, manajemen antrian, dan penerapan SOP secara ketat untuk meningkatkan ketepatan serta konsistensi layanan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai gap terbesar yaitu $-0,61$, menunjukkan bahwa pasien menilai petugas belum cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, baik dalam penyerahan obat, menjawab pertanyaan, maupun menangani keluhan. Temuan wawancara mendukung hasil ini, di mana beberapa pasien mengeluhkan lambatnya respon petugas terutama saat klinik dalam kondisi ramai. Ini menunjukkan bahwa kapasitas respon petugas masih belum optimal dalam memenuhi ekspektasi pasien.

Dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat (Parasuraman et al., 1985). Gap negatif pada dimensi ini mengindikasikan adanya keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi efektif, yang dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap keseluruhan kualitas layanan. Respons cepat dan sikap proaktif merupakan elemen penting dalam pelayanan farmasi karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien.

Tingginya jumlah kunjungan dan kurangnya tenaga farmasi dapat menyebabkan gap negatif pada dimensi *responsiveness* (Novia & Thalita, 2023). Kondisi serupa dapat menjadi penyebab utama yang dialami Klinik Simping Tuntungan. Implikasinya, perlu dilakukan penyesuaian beban kerja, penambahan petugas farmasi, serta penguatan keterampilan komunikasi klinis agar tenaga farmasi mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* menunjukkan menunjukkan nilai gap sebesar $-0,57$, menandakan bahwa pasien belum sepenuhnya yakin terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas farmasi. Beberapa pasien menyampaikan bahwa informasi terkait efek samping dan aturan pakai obat masih kurang detail. Kurangnya penjelasan komprehensif dapat menimbulkan persepsi bahwa petugas kurang memiliki penguasaan pengetahuan terkait obat.



Menurut SERVQUAL, *assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menimbulkan rasa percaya dan aman bagi pasien. Gap negatif pada dimensi ini menunjukkan adanya kelemahan pada aspek komunikasi klinis dan penyampaian informasi obat yang menjadi elemen penting dalam aktivitas kefarmasian. Ketidakmampuan memberikan penjelasan yang memadai dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan.

Pola serupa dengan gap negatif pada *assurance* akibat kurang detailnya informasi obat dan tingginya beban pelayanan (Addin & Marchaban, 2021). Aspek jaminan sangat dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi petugas farmasi. Implikasi bagi Klinik Simping Tuntungan adalah perlunya peningkatan pelatihan komunikasi farmasi, penguatan pengetahuan klinis, dan penyediaan waktu khusus bagi petugas untuk memberikan informasi obat secara lebih menyeluruh.

Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* menunjukkan merupakan satu-satunya dimensi yang menunjukkan gap positif sebesar +0,04, menandakan bahwa pelayanan pada aspek perhatian, keramahan, dan komunikasi interpersonal sudah melampaui harapan pasien. Pasien merasa diperlakukan dengan baik, dihargai, dan mendapatkan perhatian pribadi dari petugas farmasi.

Empathy dalam teori SERVQUAL melibatkan kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien secara personal dan memberikan perhatian individual. Gap positif pada dimensi ini menunjukkan bahwa tenaga farmasi telah mampu memberikan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada pasien. Hal ini penting karena aspek komunikasi interpersonal merupakan faktor kuat dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Dimensi empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Yusuf, 2020). Empati menjadi keunggulan kompetitif dalam pelayanan dasar. Implikasinya, Klinik Simping Tuntungan perlu mempertahankan dan memperkuat pendekatan empatik ini melalui pelatihan layanan prima dan komunikasi interpersonal agar tetap menjadi kekuatan layanan.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Simping Tuntungan berada pada kategori cukup, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Penilaian pada lima dimensi SERVQUAL mengungkapkan bahwa dimensi keandalan dan empati merupakan aspek yang relatif memuaskan, sedangkan dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik masih menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kefarmasian memerlukan peningkatan, terutama dalam kecepatan pelayanan, kelengkapan informasi obat, serta kehadiran tenaga farmasi yang kompeten sesuai standar pelayanan kefarmasian.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui penambahan tenaga farmasi, perbaikan alur pelayanan, serta optimalisasi edukasi obat kepada pasien agar tercipta pengalaman pelayanan yang lebih baik. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi pengelola klinik dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan upaya peningkatan pelayanan kefarmasian berbasis kebutuhan dan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, klinik diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian melalui pemenuhan ketersediaan obat, percepatan proses pelayanan, serta penguatan komunikasi tenaga farmasi dalam memberikan informasi terkait penggunaan, efek samping, dan penyimpanan obat. Perbaikan fasilitas penunjang dan pelaksanaan pelatihan berkala bagi tenaga kefarmasian juga diperlukan untuk memenuhi harapan pasien dan



meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Pasien BPJS diharapkan berperan aktif memberikan umpan balik serta meningkatkan kesadaran untuk menanyakan informasi terkait obat demi efektivitas terapi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih luas, cakupan fasilitas kesehatan yang lebih beragam, serta mempertimbangkan pendekatan metode campuran agar menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien. Selain itu, pengalaman penelitian ini menjadi dasar bagi peneliti untuk meningkatkan kompetensi akademik dan profesional dalam bidang kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., & Marchaban. (2021). Analisis GAP kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 19(2), 89–98.
- Ahmad, S., & Khan, M. A. (2022). *The impact of pharmacist–patient communication on medication adherence and patient satisfaction*. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 14(3), 45–53.
- Anjayati, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode SERVQUAL. *Nurs Care Health Technology Journal*, 1(2), 55–62.
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(2), 233–241.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 4(1), 101–110.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Manta, R., Wijoyo, Y., & Sanata, U. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien dan penanganan keluhan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik pratama. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 13(1), 22–35.
- Novia, A., & Thalita, D. (2023). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 21(1), 17–26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- WHO. (2019). *The role of pharmacists in healthcare systems*. World Health Organization.
- Yulianti, E., & Kurniasari, D. (2020). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(3), 145–152.
- Yusuf, M. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 54–63.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.