Jurnal Penelitian Kesmasy	Vol. 9 No.1	Edition: Oktober 2026 – Maret 2027
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 10 Oktober 2026	Revised: 13 Oktober 2026	Accepted: 15 Oktober 2026

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU SEMBIRING DELITUA TAHUN 2025

Fitri Wahyu Dhini[1], Sulasmi[2], Putri anggita[3], Gratia Apulina Cindylawsa Purba[4]
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail: fitriwayudini@.gamil.com

Abstract

Hospitals are health facilities that provide various types of services, including outpatient and inpatient care. This variety of services can lead to different levels of satisfaction in patients, especially outpatients. Patient satisfaction is strongly influenced by the quality of service, including in the process of taking medication. This study aims to identify the role of pharmaceutical services in influencing the satisfaction and persistence of outpatients in collecting medicine at Sembiring Hospital. This study used a qualitative method with a descriptive approach and data collection techniques through structured interviews with 86 outpatient respondents. Data were analyzed using the chi-square test to determine the relationship between the dimensions of pharmaceutical service quality and patient satisfaction. The results showed that all dimensions of service quality tangible (p=0.000), reliability (p=0.000), responsiveness (p=0.000), assurance (p=0.010), and empathy (p=0.006) had a p value <0.05, which means there is a significant relationship between each dimension and patient satisfaction. Thus, H_0 is rejected and H_a is accepted. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between the dimensions of pharmaceutical service quality and the level of satisfaction of outpatients at Sembiring Hospital in 2025. This finding confirms the importance of improving the quality of pharmaceutical services in supporting patient satisfaction and adherence to medication.

Keywords: *Patient service satisfaction, service quality dimensions, sembiring hospital, outpatient care*

1. PENDAHULUAN

Undang- undang no. 17 tahun 2013 tentang kesehatan, masyarakat menyatakan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara parnipura melalui pelayanan kesehatan prootif, preventif, kurtif, rehabilitatif dan/atau paliatif denagn menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sedian farmasi untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi dalam pelayanan kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan,penyimpanan resep dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana dan metode tatalaksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan (Depkes RI, 2009).

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan kefarmasian. Standar pelayanan minimal rumah sakit terdiri dari beberapa jenis pelayanan, dengan indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit. Salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang wajib disediakan adalah pelayanan farmasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 tahun 2014 dan perubahannya dalam Permenkes nomor 34 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Yang diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasiaan (Menkes RI ,2019).

Kepuasan pasien ialah terhadap pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis dan seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan yang dilakukan (Wahyuni, 2022). Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL, alat survey multidimensi yang memungkinkan adanya penilaian objektif terhadap harapan pelayanan pelanggan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), dan telah dinilai sangat berpengaruh baik dari perspektif praktis maupun teoritis (Juwita, 2019).

Menurut Syamsu dan Farida (2015), hasil survey mewakili kepuasan pasien terhadap layanan informasi obat di apotek rawat jalan RS Labuang Baji Makassar. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas (94,6%) merasa puas dan sisanya sebanyak (6,4%) merasa tidak puas.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan februari sampai dengan bulan april 2025 dengan menggunakan, dan mengumpulkan data dengan metode penelitian survei deskriptif yang mana menggunakan instrumen kuesioner.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di RSU Sembiring Deli Tua. Dengan banyaknya sampel penelitian dan perhitungan dengan sejumlah 86 responden yang dihitung melalui rumus slovin.

2.3 Definisi Operasional

2.3.1 Variabel Independent

a) **Reliability (Keandalan)** merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan.
b) **Responsiveness (Ketanggapan)** merupakan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

c) **Empathy (Empati)** merupakan bentuk perhatian yang diberikan secara tulus, personal, dan individual kepada setiap pasien dengan memperhatikan kebutuhan serta kondisi masing-masing pasien.
d) **Assurance (Jaminan)** mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan kompetensi tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan sehingga mampu membangun rasa aman dan kepercayaan pada pasien.
e) **Tangibles (Bukti Fisik)** merupakan aspek pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien, meliputi penampilan tenaga farmasi, fasilitas, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

2.3.2 Variabel Dependent

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara persepsi atau penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang diterimanya, kinerja produk yang sebenarnya dengan harapannya setelah penggunaan lebih baik dan ada harapan.

2.4 Analisis Data

Uji statistik yang dimaksudkan pada penelitian ini ialah uji chi-square dalam menguji kedua hubungan variabel secara silang dengan melihat hubungan yang signifikan antar variabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Responden yang berumur ≤30 tahun sejumlah 47.67% dan responden di umur >30 tahun sejumlah 52.33%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat jalan diusia 30 tahun keatas lebih banyak, karena mungkin penyakit kronis yang diderita pasien tersebut sehingga harus menebus resep di rumah sakit.

Lalu pasien menunjukkan pendidikan terakhir umumnya tamat SD & SMP sejumlah 16.28%, SMA 33.72% dan pada tingkat frekuensi sarjana 50% yang menunjukan adanya perbedaan tingkat pengetahuan dari nilai rata-rata responden..

3.2 Data Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien

Data silang antara hubungan kepuasan pasien dengan tangible dapat diamati pada beriku : **tabel 3.1**.

Tabel 3.1 Data Silang Tangible Terhadap Kepuasan Pasien

No	Tangible	Kepuasan Pasien						Total		*P Value*
		Baik		Sedang		Tidak baik				
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baik	62	72.0	3	3.5	3	3.5	68	79.0	0.000
2	Sedang	9	10.5	0	0.0	0	0.0	9	10.5	
3	Tidak baik	3	3.5	1	1.2	5	5.8	9	10.5	
Jumlah		74	86.0	4	4.7	8	9.3	86	100	

Hasil diatas menunjukkan nilai p-value 0,000 < 0,05 yang menandakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan sarana fisik yang tersedia di RSU Sembiring memiliki sarana yang terjamin secara mutu. Salah satunya adalah tersedianya nomor antrian dan kursi untuk menunggu nomor yang akan dipanggil. Lantai di loket memiliki keber-sihan yang baik. Tersedianya rak resep untuk emelatakkan resep yang akan ditebus. Maka pada sarana fisik pasien dinilai sangat puas dalam penilaian (Setyorini et al., 2025).

3.3 Data Hubungan Reability dengan Kepuasan Pasien

Hasil didapat nilai p-value 0,031 lebih rendah dari 0,05 yang menandakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan pelayanan apoteker yang diberikan kepada pasien sangat tinggi atau sangat baik. Sehingga, pelayanan yang diberikan cepat dan baik dalam informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Apoteker juga berhasil menjawab pertanyaan dari pasien seputar pengobatan. Apoteker juga memberikan tanggapan terhadap komplain dan mampu memberikan penjelasan baik dari efek samping obat kepada pasien. Responden juga menjelaskan bahwa petugas farmasi melayani dengan ramah dan senyum (Setyorini et al, 2025). Data silang antara hubungan reability dengan kepuasan pasien bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Data Silang Realibilty Terhadap Kepuasan Pasien

No	Realibility	Kepuasan Pasien						Total		*P Value*
		Baik		Sedang		Tidak baik				
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baik	63	73.3	2	2.3	5	5.8	70	81.4	0.031
2	Sedang	6	7.0	2	2.3	1	1.2	9	10.5	
3	Tidak baik	5	5.8	0	0.0	2	2.3	7	8.1	
	Jumlah	74	86.0	4	4.7	8	9.3	86	100	

3.4 Data Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Data silang antara hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien bisa dilihat pada tabel berikut : **tabel 3.3.**

Tabel 3.3 Data Silang Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien

No	Responsiveness	Kepuasan Pasien						Total		*P Value*
		Baik		Sedang		Tidak baik				
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baik	70	81.4	3	3.5	4	4.7	77	89.5	0.000
2	Sedang	2	2.3	0	0.0	3	3.5	5	5.8	
3	Tidak baik	2	2.3	1	1.2	1	1.2	4	4.7	
	Jumlah	74	86.0	4	4.7	8	9.3	86	100	

Hasil diatas menunjukkan nilai p-value 0,000 < 0,05 yang menandakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Menurut penjelasan dari responden, petugas farmasi memiliki respon yang cepat saat resep masuk, sehingga pasien merasa sangat terbantu sehingga tidak ada waktu yang terbuang. Responden juga menjelaskan bahwa pelayanan farmasi menyediakan pelayanan yang cepat dan juga petugas kefarmasian dapat memberikan penyelesaian pada masalah yang ditemui pasien. Sehingga pasien sangat puas dalam hal ini (Kotler dan Keller 2016).

3.5 Data Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Hasil mendapatkan nilai p-value 0,010 lebih kecil dari 0,05 yang menandakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Responden memberikan pernyataan bahwa obat yang diminta pasti selalu tersedia di puskesmas, kemasan obat juga terlihat dalam keadaan tidak rusak dan baik. Penulisan etiket juga terlihat sangat jelas di RSU Sembiring sehingga menambah nilai positif pada responden. Pasien juga terlihat sangat pusa karena petugas farmasi selalu ada pada saat jam kerja tidak seperti di Puskesmas lain. Nilai positif juga

diberikan karena petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat dan metode pemakaian obat yang diterima (Wulandari, 2017). Data silang antara hubungan assurance dengan kepuasan pasien bisa dilihat pada **tabel 3.4**.

Tabel 3.4 Data Silang Assurance Terhadap Kepuasan Pasien

No	Assurance	Kepuasan Pasien						Total		*P Value*
		Baik		Sedang		Tidak baik				
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baik	65	75.6	3	3.5	3	3.5	71	82.5	0.010
2	Sedang	7	8.1	1	1.2	4	4.7	12	14.0	
3	Tidak baik	2	2.3	0	0.0	1	1.2	3	3.5	
	Jumlah	74	86.0	4	4.7	8	9.3	86	100	

3.6 Data Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Pasien

Data silang antara hubungan emphaty dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel beriut : **tabel 3.5**

Tabel 3.5 Data Silang Empathy Terhadap Kepuasan Pasien

No	Emphaty	Kepuasan Pasien						Total		*P Value*
		Baik		Sedang		Tidak baik				
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baik	62	72.0	3	3.5	3	3.5	68	79.0	0.006
2	Sedang	6	7.0	1	1.2	1	1.2	8	9.4	
3	Tidak baik	6	7.0	0	0.0	4	4.7	10	11.6	
	Jumlah	74	86.0	4	4.7	8	9.3	86	100	

Hasil diatas menunjukkan nilai p-value 0,006 < 0,05 yang menandakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Hal ini dijelaskan oleh responden bahwasannya Tenaga farmasi melayani semua pasien sesuai urutan antrian tanpa membedakan status sosial, serta bersikap ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi obat dan yang paling mengesankan adalah petugas farmasi memberi harapan dan semangat terkait kesembuhan pasien (Yulianingsih et al., 2020).

4. KESIMPULAN

Setiap variabel memperoleh nilai p-value: tangible 0,000, responsiveness 0,000, reliability 0,031, assurance 0,010, dan empathy 0,006. Karena semua nilai lebih kecil daripada 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian berpengaruh pada kepuasan pasien di RSU Sembiring Deli Tua.

5. DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI, 2009. Peraturan pemerintah republik indonesia no 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasi. Depkes RI, Jakarta.

Juwita DA, Helmi A, Jaka P. 2019. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. J Farm Higea. 11(1):32–40.

Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.2023.

Kementrian Kesehatan RI, 2019, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019, Jakarta,Kementrian Kesehatan RI.

Kementrian Kesehatan Ri. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta: Kementrian Kesehatan Ri, 2016

Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor

828 tahun 2008 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota

Setyorini, B., Dyah Kusumastuti, D., Wirawan, C. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. *EKOMA:Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi*, *4*(3). 5643-5651.

Syamsu, A. S. I, Farida. 2015. GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR. *As-Syifaa*. Vol 07 (02) : Hal. 197-208.

Wulandari. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus di Madiun. *Skripsi*. Hal: 75

Yulianingsih, R., Widjanarko, B., & Laksono, A. D. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, *9*(2), 103–111.