
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RS X

Betty Kartika Sari¹, Arie Wahyudi², Chairil Zaman³

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang^{1,2,3}

*betty.khiara@gmail.com*¹

*ariew@binahusada.ac.id*²

*chairilzaman@gmail.com*³

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan rendah mencerminkan adanya kekurangan dalam aspek komunikasi, ketepatan waktu, ketersediaan obat, maupun sikap tenaga farmasi. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan keselamatan pasien. **Tujuan:** Mengetahui analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS X. **Metode:** Desain penelitian kuantitatif pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian sebanyak 61.388 responden, dengan sampel 100 responden yang berkunjung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *purposive sampling*. Penelitian di laksanakan tanggal 27 April-10 Mei 2025. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil analisa uji statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan *regresi logictic*. **Hasil:** Tidak ada hubungan bermakna antara umur (*p-Value* 0,542), jenis kelamin (*p-Value* 1,000), pendidikan (*p-Value* 0,066) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Ada hubungan bermakna antara *tangible* (*p-Value* 0,000), *empaty* (*p-Value* 0,033), *reliability* (*p-Value* 0,000), *responsivess* (*p-Value* 0,000), *assurance* (*p-Value* 0,000), *communication* (*p Value* 0,000) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dengan variabel yang paling dominan adalah variabel *assurance* (*OR* 9,915). **Saran:** Diharapkan pihak RS Dr.H.Mohamad Rabain meningkatkan kepercayaan pasien melalui penyediaan informasi yang jelas, pelayanan yang konstisten, serta kompetensi dan keramahan petugas farmasi.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services are an important component in the hospital health care system that directly contributes to the quality of service and patient satisfaction. Low levels of satisfaction reflect deficiencies in aspects of communication, timeliness, drug availability, and the attitude of pharmacists. Analysis of patient satisfaction with pharmaceutical services is needed to improve the quality of patient safety services. **Objective:** To determine the analysis of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Hospital X. **Method:** Quantitative research design using a cross-sectional approach. The study population was 61,388 respondents, with a sample of 100 visiting respondents. The sampling method in the study was purposive sampling. The study was conducted on April 27-May 10, 2025. Data collection used a questionnaire. The results of the statistical test analysis using the Chi-Square statistical test and logical regression. **Results:** There was no significant relationship between age (*p-Value* 0.542), gender (*p-Value* 1.000), education (*p-Value* 0.066) and outpatient satisfaction. There is a significant relationship between *tangible* (*p-Value* 0.000), *empathy* (*p-Value* 0.033), *reliability* (*p-Value* 0.000), *responsiveness* (*p-Value* 0.000), *assurance* (*p-Value* 0.000), *communication* (*p Value* 0.000) with outpatient satisfaction. With the most dominant variable being the assurance variable (*OR* 9.915). **Suggestion:** It is expected that Dr. H. Mohamad Rabain Hospital will increase patient trust through the provision of clear information, consistent service, and the competence and friendliness of pharmacists.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service, Hospital*

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) mengatakan bahwa rumah sakit adalah bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan, dan mereka memberikan masyarakat layanan kesehatan yang luas, penyembuhan, dan pencegahan penyakit. Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang memberikan perawatan medis kepada individu secara keseluruhan. Rumah sakit menyediakan layanan kesehatan perorangan yang lengkap, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Ini termasuk layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (Permenkes, 2020).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Di Indonesia, terdapat tiga beban utama penyakit yang berdampak signifikan pada Kesehatan Masyarakat. Pertama

penyakit infeksi cangghih (Covid-19, Flu burung, Mers-CoV), Infeksi klasik (TBC, Malaria, DBD, ISPA), dan penyakit degeneratif (Dibates melitus, penyakit jantung coroner, hioertensi, stroke, kanker dan penyakit ginjal kronis). Ketiga beban penyakit ini berkontribusi besar terhadap pola konsumsi obat, dan pengelolaan yang sangat baik diperlukan untuk menghindari dampak negatif resistensi obat. (Kemenkes RI, 2023)

Berdasarkan data WHO penggunaan obat didunia yang paling tinggi yaitu antibiotik. Pada tahun 2018 Mongolia memiliki Tingkat konsumsi antiotik tertinggi mencapai 64.41 DDD (*defined daily dose*) per 1000 penduduk. Sementara itu negara yang paling sedikit pengguna dengan penggunaan mencapai 7,6 DDD (*defined daily dose*) per 1000 penduduk. sedangkan dibeberapa negara Asia seperti Indonesia kebutuhan antibiotik semakin meningkat seiring dengan tingginya angka infeksi bakteri (WHO, 2018).

Di Indonesia konsumsi antibiotik di beberapa provinsi mencapai lebih dari 80%. Persentase tertinggi sebaran antibiotik yaitu provinsi Maluku Utara sebesar 88,24% (2022) dan persentase terendah yaitu DI. Yogyakarta sebesar 51,95% (2022) (Adi Rahmadi Et.,Al 2024). Di Puskesmas DKI Jakarta, total konsumsi antibiotik pada tahun 2022 mencapai 1.827 DDD (*defined*

daily dose) per 1.000 pasien per hari (Dirgahayu sari Agustina et,al 2024). Dimana penggunaan antibiotik belum rasional, yang menyebabkan kasus resistensi.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia secara rutin melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.. Data kementerian kesehatan RI tahun 2018 Sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat.

Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2022 persentase sebaran antibiotik mencapai 64,52% menjadi perhatian yang serius. Dimana ditemukan bahwa dari 22.1% masyarakat yang menggunakan antibiotik oral dalam satu tahun terakhir, 41% diantaranya memperoleh antibiotik tanpa resep dokter. Provinsi Sumatera Selatan termasuk diantara 18 provinsi dengan proporsi penggunaan antibiotik tanpa resep diatas rata-rata nasional, dan dapat meningkatkan resiko resistensi antimikroba yang menjadi perhatian serius bagi kesehatan Masyarakat (Kemenkes RI, 2023).

Dinas kesehatan Kabupaten Muara Enim menaungi lima rumah sakit dan 24

puskesmas. Persentase ketersediaan obat di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim pada tahun 2024 mencapai 98,04%. Survei tahun 2022 menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik di Kabupaten Muara Enim, termasuk layanan rumah sakit. Dari sembilan unsur pelayanan yang dievaluasi, unsur kepastian biaya memperoleh nilai tertinggi, sedangkan unsur kecepatan waktu memiliki nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik pelayanan rumah sakit dan instalasi farmasi. Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan pelayanan yang baik, sedangkan kepuasan yang rendah memerlukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan adalah yang memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pasien, serta memastikan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat (Ardiansyah A et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Siska Oktavina, 2024. yang menunjukkan adanya hubungan yang berkaitan antara bukti langsung (*tangible*), keandalan, *renponsiveness*, empati, dan jaminan. Terkait hubungan kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien

didapatkan nilai probabilitas $\text{sig} \leq 0,05$ yaitu *Chi-Square* sebesar 0,047 yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan signifikan antara kualitas mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ovalina Sylvia Br. Ginting (2023). menunjukkan adanya hubungan yang berkaitan antara keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan tanggapan dengan tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat meningkat dengan perbaikan pada komponen-komponen tersebut.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Herlina yusuf (2024) menunjukkan hasil penelitian Ada hubungan *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai *p-Value* 0,000. Dan ada hubungan *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu dengan nilai *p value* 0,000.

Rumah Sakit dr. H. M Rabain memiliki instalasi farmasi yang berperan penting dalam pengelolaan obat dan perbekalan Kesehatan. RS dr.H. M Rabain memiliki instalasi farmasi yang melayani pasien rawat jalan, rawat inap, gawat

darurat, rawat intensif, dan bedah sentral, yang dilakukan di fasilitas yang disebut depo farmasi. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien melalui pelayanan kefarmasian merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. H.M. Rabain. Oleh karena itu, rumah sakit berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr.H. M Rabain mengalami peningkatan setiap tahunnya. Setiap pasien memerlukan pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Jika pelayanan kefarmasian tidak sesuai dengan mutu pelayanan yang seharusnya, maka akan berdampak negatif, antara lain kesalahan pengobatan, efek samping yang tidak diinginkan, penurunan efektivitas terapi, peningkatan biaya kesehatan, dan ketidakpuasan pasien. Belum ada penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasin di Rumah Sakit dr.H.M Rabain Kabupaten Muara Enim.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini

adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien poli rawat jalan tahun 2024 di RS Dr.H.Mohamad Rabain yaitu sebanyak 61.388 kunjungan. Jumlah sampel yang didapat dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 100 responden di farmasi rawat jalan Rumah Sakit Dr.H.Mohamad Rabain. Penelitian telah dilakukan pada bulan April-Mei 2025 di Rumah Sakit Dr. H.Mohamad Rabain Muara Enim. Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang

diinginkan. Dalam penentuan sampel, terdapat kriteria inklusi dan eksklusi. teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti harus memahami dan menghormati hak-hak dasar manusia, karena penelitian ini melibatkan partisipasi manusia yang memiliki kebebasan dan martabat. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian			
No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Umur		
	Muda	59	51,0
	Tua	41	41,0
2	Jenis Kelamin		
	Laki – laki	41	41,0
	Perempuan	59	59,0
3	Tingkat Pendidikan		
	Rendah	8	8,0
	Tinggi	92	92,0
4	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)		
	Kurang baik	47	47,0
	Baik	53	53,0
5	Empati (<i>Empaty</i>)		
	Kurang baik	17	17,0
	Baik	83	83,0
6	Keandalan (<i>Realibility</i>)		
	Kurang baik	49	49,0
	Baik	51	51,0
7	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
	Kurang baik	50	50,0
	Baik	50	50,0
8	Jaminan (<i>Assurance</i>)		

	Kurang Baik	50	50,0
	Baik	50	50,0
9	Komunikasi (<i>Communication</i>)		
	Kurang Baik	49	49,0
	Baik	51	51,0
10	Kepuasan		
	Tidak Puas	46	46,0
	Puas	54	54,0

Tabel 1 di atas menunjukkan hasil penelitian terhadap 100 responden pasien pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2025. Sebagian besar responden dengan kepuasan pasien yang puas yaitu 54 responden (54,0%). Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RS. Dr.H. Mohamad Rabain Muara Enim, sebagian besar responden berumur muda yakni 59 responden (59,0%), responden berjenis kelamin perempuan yakni 59 responden

(59,0%), mempunyai tingkat pendidikan tinggi yakni 92 responden (92,0%). Responden dengan variabel *tangible* baik 53 responden (53,0%), responden dengan variabel *empathy* baik yakni 83 responden (83%), responden dengan variabel *realibility* baik yakni 51 responden (51%), responden dengan variabel *responsiveness* baik yakni 50 responden (50%), responden dengan variabel *assurance* baik yakni 50 responden (50%), dan responden dengan variabel *communication* baik yakni 51 responden (83%).

Analisis Bivariat

Tabel 2.

Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Variabel	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-Value</i>
		Tidak Puas		Puas			
		n	%	n	%		
1	Umur						
	Muda	29	27,1	30	31,9	59	0,542
	Tua	17	18,9	24	22,1	41	
2	Jenis Kelamin						
	Laki – laki	19	18,9	22	22,1	41	1.000
	Perempuan	27	27,1	32	31,9	59	
3	Tingkat Pendidikan						
	Rendah	1	3,7	7	4,3	8	0,066
	Tinggi	45	42,3	47	49,7	92	

4	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
	Kurang Baik	36	21,6	11	25,4	47
	Baik	10	24,4	43	28,4	53
5	Empati (<i>Empathy</i>)					
	Kurang Baik	12	7,8	5	9,2	17
	Baik	34	38,2	49	44,8	83
6	Keandalan (<i>Realibility</i>)					
	Kurang Baik	35	22,5	14	26,5	49
	Baik	11	23,5	40	27,5	51
7	DayaTanggap(<i>Responsivene ss</i>)					
	Kurang Baik	37	23,0	13	27,0	50
	Baik	9	23,0	41	27,0	50
8	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	Kurang Baik	39	23,0	11	27,0	50
	Baik	7	23,0	23	27,0	50
9	Komunikasi (<i>Communication</i>)					
	Kurang Baik	38	22,5	11	26,5	49
	Baik	8	23,5	43	27,5	51

Tabel 2 di atas bahwa dari hasil uji statistik nilai *p-Value* 0,542 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-Value* =1,00 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-Value* 0,06 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-Value* = 0,000 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan

responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Berdasarkan nilai *OR*=14,07 artinya responden dengan pelayanan *tangible* kurang baik berisiko 14 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *tangible* yang baik.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-Value* = 0,03 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Berdasarkan nilai *OR*=4,99 artinya responden dengan pelayanan *empathy* kurang baik berisiko 5 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten

Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *emptahy* yang baik.

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-Value} = 0,00$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Berdasarkan nilai $OR = 9$ artinya responden dengan pelayanan *reliability* kurang baik berisiko 9 kali tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *reliability* yang baik.

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-Value} = 0,00$ maka disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Berdasarkan nilai $OR = 13$ artinya responden dengan pelayanan *responsiveness* yang kurang baik berisiko 13 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *resvonsiveness* yang baik.

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-Value}=0,00$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *assurance* dengan

kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Berdasarkan nilai $OR=22$ artinya responden dengan pelayanan *assurance* yang kurang baik berisiko 22 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *assurance* yang baik.

Tabel 2 di atas bahwa dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-Value}=0,00$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *communication* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Berdasarkan nilai $OR=18$ artinya responden dengan pelayanan *communication* yang kurang baik berisiko 18 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 dibanding responden dengan *communication* yang baik.

Analisa Multivariat

Berdasarkan hasil akhir analisis multivariat dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan/ berpengaruh terhadap kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah

Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2025 adalah *assurance* dengan *Odds Ratio* 9.91.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara umur dengan kepuasan pasien

Tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Satrianegara dalam bukunya organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan mengatakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, tetapi juga oleh sejumlah variabel non-medis. Beberapa variabel non medis yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain umur, pendidikan, pekerjaan, fasilitas fisik, waktu tunggu, administrasi dan prosedur pelayanan, sikap dan perilaku petugas, keamanan dan privasi pasien dan kemudahan akses pelayanan. (Satrianegara, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2022) dengan hasil tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Yunita (2024) dimana hasil penelitian nya didapatkan tidak ada hubungan antara umur

dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan asumsi peneliti Sebagian besar umur responden muda. Baik umur muda maupun tua mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diterima tergantung dari bagaimana pelayanan itu diterimanya.

Hubungan Antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien

Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025.

Pengaruh tingkat kepuasan menurut jenis kelamin biasanya merujuk bagaimana pria dan wanita mungkin memiliki persepsi atau pengalaman yang berbeda terhadap suatu layanan, produk atau situasi yang mempengaruhi Tingkat kepuasan. Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Rosyidi et al., 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh fajrin novianto (2023) yang hasilnya menyatakan tidak ada hubungan antara jenis kelamin

dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Yunita (2024) dengan hasil penelitian tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa sebagian jenis kelamin responden perempuan. Baik laki-laki maupun perempuan mempunyai pandangan sendiri terhadap pelayanan yang diterima, sehingga jenis kelamin tidak berhubungan langsung dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Hubungan Antara pendidikan dengan kepuasan pasien

Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025.

Hasil penelitan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusti Suciati (2022) dimana hasil penelitiannya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap pelayanan RSUD Rabain Muara Enim.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Malinda (2023) dengan hasil penelitian tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

Satrianegara dalam bukunya

organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan mengatakan bahwa banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap petugas farmasi juga mempengaruhi kepuasan pasien. (Satrianegara, 2014).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian pendidikan responden tinggi. Pendidikan tidak berhubungan langsung dengan kepuasan. Baik Pendidikan tinggi maupun rendah mempunyai pandangan masing-masing terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan Antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Menurut Parasuraman et al. (Suciati, 2022) ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan salah satunya *tangibles*. Bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara

langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlian Yusuf (2024) dengan hasil penelitian ada hubungan *tangible* dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Eva monica (2021) ada hubungan *tangible* dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada peneliti berasumsi bahwa meskipun lebih banyak pasien yang merasa puas namun kerapian, kebersihan, ketenangan dan kenyamanan ruang tunggu obat dianggap belum sesuai dengan harapan pasien, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan pelayanan kebersihan, kerapian, kenyamanan dan ketenangan ruang tunggu obat agar pasien merasakan kepuasan yang lebih terhadap farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain.

Hal ini didukung dengan adanya keluhan pasien dan keluarganya yang

menyatakan bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya. Jika antrian pengambilan obat di farmasi rawat jalan sedang ramai, banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk sehingga terpaksa duduk dilantai. Selain itu diruang tunggu tersebut tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin, maupun fasilitas hiburan seperti televisi.

Hubungan Antara empati (*empaty*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *empaty* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlian yusuf (2024) DENGAN hasil penelitian ada hubungan antara *empaty* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Dian novita saro (2024) dimana hasil penelitian ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian.

Menurut Parasuraman, et al (2008) empati adalah salah satu dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi empati ini menekankan pentingnya perhatian dan kepedulian individual yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. *empathy* meliputi kemudahan dalam

melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang ada, peneliti berasumsi bahwa dimensi ini meliputi perhatian petugas farmasi dalam menghadapi pasien. Petugas mampu memberikan ketenangan dan ketentraman dalam hati pasien, petugas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, petugas bersungguh-sungguh memperhatikan pasien. *Empathy* dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa petugas tidak mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan dan Pasien berpendapat untuk pelayanan yang diberikan di farmasi rawat jalan sudah bagus dan baik.

Hubungan Antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Menurut Parasuraman dalam (Nursalam, 2020) setiap pelayanan

memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Eva monica (2021) dimana hasil penelitian ada hubungan *realibility* dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica (2022) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *realibilty* dengan kepuasan mutu pelayanan kesehatan.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin handal petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Berdasarkan analisis *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien adalah petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat, penyimpanan obat, dosis obat yang harus diminum, dan efek samping obat. Rumah sakit perlu mempertahankan kualitasnya ataupun meningkatkan kualitasnya. Kepuasan

pasien yaitu keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas sudah sesuai. semakin handal petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hubungan Antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Menurut Parasuraman dalam Nursalam (2020) bahwa setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari

pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Uchi Fauziah, dkk (2022) dimana didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *reliability* dengan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlian Yusuf (2024) hasil penelitian ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa beberapa pasien masih berpendapat kurangnya merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan seperti petugas farmasi rawat jalan tidak memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu faham dan tidak

memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta, namun petugas farmasi rawat jalan melakukan pelayanan dengan cepat.

Hubungan Antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *assurance* dengan kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Menurut Parasuraman dalam (Nursalam, 2020) bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Begitu pula menurut Margaretha dalam Nursalam (2020) menyatakan jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Govinda, dkk. (2022) ditemukan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *assurance* dengan kepuasan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saripah (2023) dimana hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *assurance* dengan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas farmasi rawat jalan telah memberikan jaminan rasa aman sewaktu melakukan pelayanan, bersikap ramah, sopan dan dapat dipercaya. Selalu tepat waktu serta memberikan edukasi tentang obat yang diterima pasien sehingga merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien bahwasanya petugas farmasi rawat

jalan sudah memberikan jaminan pelayanan kefarmasian terhadap obat-obatan yang diberikan tetapi perlu mencantumkan *expired date* pada kemasan obat yang diterima pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa petugas farmasi rawat jalan sudah memberikan jaminan pelayanan kefarmasian terhadap obat-obatan yang diberikan tetapi perlu mencantumkan *expired date* pada kemasan obat yang diterima pasien.

Hubungan Antara komunikasi (*communication*) dengan kepuasan pasien

Terdapat hubungan antara *communication* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.

Menurut Nursalam (2020), komunikasi memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Dalam kerangka teori kualitas layanan, Nursalam mengadopsi model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Komunikasi yang efektif

antara tenaga kefarmasian dan pasien dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kelima dimensi tersebut sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Komunikasi dari mulut kemulut dan komunikasi eksternal lainnya mempengaruhi harapan pasien terhadap layanan yang akan diterima. Jika pelayanan yang dirasakan pasien sesuai atau melebihi harapan tersebut, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan kefarmasian komunikasi yang efektif mencakup kemampuan tenaga farmasi kefarmasian dengan empati, memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang obat, serta menjawab pertanyaan pasien dengan sabar dan penuh perhatian. Hal ini tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien tentang terapi yang dijalani, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara pasien dengan tenaga kefarmasian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nadhirah, (2023) I.A Moeis Kota Samarinda". Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *communication* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Saripah (2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara *communication* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berasumsi bahwa ada hubungan yang bermakna antara *communication* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian karena peran komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan kepuasan. Komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian karena meningkatkan pemahaman pasien, membangun kepercayaan pasien, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, mengurangi resiko kesalahan obat, dan memberikan ruang bagi pasien untuk mengungkapkan kebutuhan dan harapan.

Pengaruh dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien

Dari analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan komunikasi (*communication*). Variabel jaminan

(*assurance*) hasil analisis didapatkan *Odds Ratio* (OR) dari variable adalah 9.915 artinya *assurance* yang kurang baik mempunyai peluang tidak puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 9 kali dibandingkan *assurance* yang baik. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *assurance*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syska Y. (2023) menunjukkan bahwa ada hubungan jaminan (*assurance*) nilai $p\text{-Value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusti suciati (2022) $p\text{-Value} < \alpha$ ($0,13 > 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. jaminan (*assurance*) menjadi hubungan yang paling dominan dalam penelian ini karena beberapa alasan penting yang saling berkaitan terutama dalam konteks interaksi langsung dan berulang antara pasien dan tenaga kefarmasian.

KESIMPULAN

1. Distribusi frekuensi umur, jenis kelamin dan pendidikan di RS Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun

-
- 2025 sebagai berikut: sebagian besar umur dengan kategori muda sebanyak 59 pasien (59%) dan kategori tua sebanyak 41 pasien (41%). Jenis kelamin dengan kategori perempuan sebanyak 59 pasien (59%) dan kategori laki-laki sebanyak 41 pasien (41%). Tingkat pendidikan dengan kategori tinggi sebanyak 92 pasien (91%) dan kategori rendah sebanyak 8 pasien (8%).
2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian RS Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2025 sebanyak 54 pasien (54%) dengan kategori puas.
 3. Tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 4. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 5. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 6. Ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 7. Ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 8. Ada hubungan antara *realibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 9. Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 10. Ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 11. Ada hubungan antara *communication* dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
 12. Variabel *assurance* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kefarmasian di RS Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2025.
- ### SARAN
- Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti, adapun saran dari peneliti Bagi RSUD Dr. H. Mohamad Rabain untuk meningkatkan *assurance* jaminan mutu dan kepercayaan pasien terhadap kompetensi staf dan kualitas

pelayanan) di instalasi farmasi rawat jalan, berikut beberapa saran :

1. Peningkatan kompetensi SDM.

Pelatihan berkala. Adakan pelatihan rutin terkait pelayanan farmasi, komunikasi efektif, dan pengetahuan obat, interaksi obat dan pelayanan komunikasi pasien (konseling pasien). Sertifikasi profesi dengan mendorong staf farmasi untuk memiliki sertifikasi kompetensi tambahan seperti pelatihan pelayanan kefarmasian klinis.

2. Standarisasi prosedur layanan

Terapkan SOP yang jelas dan terdokumentasi untuk setiap proses, mulai dari penerimaan resep, penyiapan obat, hingga penyerahan obat ke pasien. Lakukan audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP.

3. Transparansi informasi obat

Pastikan pasien menerima penjelasan yang jelas dan konsisten terkait obat yang diberikan, seperti dosis, efek samping, cara penggunaan, dan penyimpanan. Gunakan leaflet obat atau informasi tertulis untuk mendukung edukasi pasien. Terapkan konseling standar untuk obat-obat dengan resiko tinggi atau penggunaan jangka panjang. Gunakan bahasa yang ramah dan mudah dimengerti saat menjelaskan informasi obat.

4. Peningkatan sistem antrian obat

Gunakan sistem antrean elektronik untuk memperjelas waktu tunggu dan mengurangi kebingungan. Monitor dan evaluasi waktu tunggu secara rutin untuk mencari peluang percepatan pelayanan. Pastikan pasien mendapat kepastian berapa lama obat akan selesai dan informasi jika ada keterlambatan.

5. Evaluasi dan umpan balik pasien

Lakukan survey kepuasan pasien secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan dalam dimensi assurance. Tindak lanjuti setiap keluhan pasien sebagai peluang peningkatan layanan. Hasilnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan reward SDM.

6. Penggunaan teknologi informasi.

Terapkan sistem farmasi terkomputerisasi untuk mengurangi kesalahan dispensing dan mempercepat proses pelayanan. Integrasi dengan sistem rekam medis elektronik untuk meningkatkan akurasi pemberian obat. Sediakan layar informasi atau edukasi obat di area tunggu. Tampilkan video pendek atau poster edukatif tentang penggunaan obat dan peran apoteker.

7. Peningkatan etika dan profesionalisme

Budayakan etika kerja dan empati dalam interaksi dengan pasien, jadikan pasien merasa bahwa mereka melayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, peduli, dan dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., at al (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical (e-Journal)*, 2(1), 10-20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Ardiansyah, A., at al. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 152-158. <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/kesmas>
- Bisnis, F., at al (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian Dengan Variabel Mediasi Kujainah 1) Inon Listyorini 2) 1). *Telaah Bisnis*, 16(1), 17-30.
- Diki, M., at al (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan*. 4(2), 2580-2259. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Efriani, L., at al. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*. 6(2). 2541-3651
- Fadhilah, at al (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150-163.
- Fajrin, N., at al. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Warung Gunung dan Puskesmas Baros Tahun 2023. *Jurnal Farmasi Lampung*.
- Govinda, P., at all. (2024). Analisa Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. 6(9), 3765-3776.
- Hariani, B., at al. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2), 447-367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>.
- Herlina, Y., at al. (2024). Hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Madani Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14 (1). 26-31.
- Hidayah, N., at al (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300-6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Manajemen Obat di Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Farmasi dan Alat Kesehatan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Visualisasi Data SKI 2023: Penggunaan Antibiotik Tanpa Resep Dokter. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Profil kesehatan indonesia 2023. Kementrian Kesehatan RI. <http://kemkes.go.id>
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran (Edisi ke-11, Jilid 1). Jakarta: PT Indeks.
- Nadhira, K., (2023). Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.
- Nefia, O.2022. Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang
- Notoatmodjo, S. (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Norfai, SKM., M.Kes. (2022). Analisis Data Penelitian (Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat). Penerbit Qiara Media.
- Nursalam. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi ke-5). Jakarta: Salemba Medika. ISBN: 978-602-6450-44-9.
- Novi, I. S., Nurhaya, S.P., (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Pasien di puskesmas Pontoloan, Kota Palu. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15(3), 226-237.
- Ovalina Sylvia Br. Ginting , Amanda Putri Lestari , Robiatun Rambe, (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai. Jurnal Dunia Farmasi, 8(3), 225-238.

- Palongko, S. O. S., Naid, T., Mirawati, (2024). Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makasar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7293-7302.
- 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.
- Pratiwi, M., Syamsuri, E, Putri, D.K., & Yulianti. (2023). Hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalandi Puskesmas Naningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Jurnal ilmu kefarmasian*. 5(2). 170-177.
- Republik Indonesia. 2023. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Rahmadi, A. (2023) Profil Sebaran Antibiotik Berdasarkan Klasifikasi Aware dan Potensi Resistensi Antimikroba di Indonesia. *Indonesia Journal of Pharmacuetical Education*, 3(2), 45-53.
- Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Cetakan Pe). Gosyen Publishing.
- Sitanggang, H. S., Dakhi, R.A., Gultom, R., Nababan, D., & Singa, L. R. (2024). Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan persepsi mutu pelayanan di instalasi farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 8 (3). 4975-4989.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaningsih, D., Dulahu, W., Y. Fitriani, A., M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol. *Jurnal Keperawatan Sumba*. 2(2). <https://doi.org/10.31965/jks.v2i22.1417>
- Uchi, F, T., Suhaldi. Lade, A., K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. 3(3). 123-131
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, & Erfina. (2021). *Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital*. *Enfermeria Clínica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>

Yumesri, at al. (2024). Etika dalam Penelitian Ilmiah. Jurnal Genta Mulia. 15(2). 63-69.
<https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm>

Yunita,Y., (2024). Analisis Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam. Jurnal Ners, 9(1), 667-675.