

EVALUASI TINGKAT KUALITAS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT DI INDONESIA (*Narrative Review*)

Sischa Milara Sukma*¹, Sri Wahyuningsih²

¹Program Magister, Fakultas Farmasi, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

²Fakultas Farmasi, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

*Penulis Korespondensi: *Email: sischa2607@gmail.com

ABSTRAK

Standar kualitas pelayanan yang baik mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik mutu pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit di Indonesia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah narrative review dengan menganalisa 10 jurnal yang dipublikasikan pada tahun 2014-2024 yang diperoleh melalui Google Scholar dan PudMed. Artikel yang dipilih memenuhi kriteria inklusi yang relevan dengan topik. Hasil menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, serta kenyamanan sarana dan prasarana berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Penilaian kualitas layanan melibatkan lima dimensi utama yaitu bukti fisik, keadilan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Kesimpulannya, tingkat kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan Kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan instalasi farmasi harus memperhatikan kecepatan sikap ramah petugas, pemberian informasi obat yang jelas serta pengembangan sarana dan prasarana yang nyaman untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, dimensi kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Good service quality standards reflect the level of patient satisfaction with the services received. The higher the level of patient satisfaction, the better the quality of health services. This research aims to assess the level of patient satisfaction with hospital pharmacy installation services in Indonesia and identify the factors that influence it. The method used is a narrative review by analyzing 10 journals published in 2014-2024 obtained via Google Scholar and PudMed. Selected articles meet the inclusion criteria that are relevant to the topic. The results show that factors such as friendliness of staff, speed of service, provision of drug information, and comfort of facilities and infrastructure contribute significantly to patient satisfaction. Assessment of service quality involves five main dimensions, namely physical evidence, reliability, perceptibility, assurance and empathy. In conclusion, the level of patient satisfaction reflects the overall quality of health services. Therefore, improving pharmaceutical installation services must pay attention to the friendly attitude of staff, providing clear drug information and developing comfortable facilities and infrastructure to support increased patient satisfaction.

Keywords: Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, dimensions of service quality.

PENDAHULUAN

Standar kualitas pelayanan yang baik mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik mutu pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan adalah

segala upaya yang dilakukan secara sendiri atau kolektif sabagai suatu oganisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan baik kesehatan individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat (AppalayyaMeesala, A., & MeesalaPaul, 2018). Tenaga kesehatan dituntut

untuk profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik sebagai individu ataupun kelompok dimana harus selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada semua pasien yang kita layani.

Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dirasakan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan apa yang diharapkan, pada penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien (Kawahe et al., 2015). Permasalahan yang sering muncul yaitu mengenai kepuasan pasien, dimana pihak manajemen rumah sakit menghubungkan pada kualitas pelayanan dengan parameter berwujud/ bukti fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/ keyakinan dan empati yang dapat diberikan oleh petugas maupun tenaga medis pada pasien sehingga terbentuklah kepuasan pasien. Keinginan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan perlunya perubahan pelayanan kefarmasian dari paradigma lama (drug oriented) menuju paradigma baru (patient oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care 2).

Mutu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Handayany, 2020). Adapun lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan adalah: 1) Responsiveness (ketanggapan), adalah kemampuan untuk memberikan bantuan bagi pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. 2) Reliability (keandalan), adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan segera,

akurat dan memuaskan. 3) Empathy (empati), adalah adanya rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, mengerti keinginan kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. 4) Assurance (jaminan), merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terlindungi dari risiko. 5) Tangible (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. (Rangkuti, 2006:125).

Menurut Zeithaml et al. (2006) variabel mutu pelayanan kefarmasian meliputi lima dimensi, diantaranya : a. Dimensi bukti fisik (tangibles) terdiri 1) Ruang tunggu farmasi yang sejuk ber-AC. 2) Ruang tunggu farmasi yang bersih. 3) Tata ruang tunggu farmasi yang menarik. 4) Tempat duduk ruang tunggu farmasi yang nyaman. 5) Tersedia obat yang lengkap baik jenis maupun jumlahnya. b. Dimensi kehandalan (reliability) 1) Kecepatan pelayanan dalam penyajian obat racikan < 25 menit. 2) Kecepatan pelayanan dalam penyajian obat non racikan < 15 menit. 3) Ketelitian petugas apotik dalam membaca resep yang diterima. 4) Ketelitian bagi petugas kasir khususnya dalam menangani masalah pembayaran. c. Dimensi ketanggapan (responsiveness) 1) Kesiapan petugas farmasi dalam menerima dan menanggapi keluhan pasien/ keluarga pasien dengan baik. 2) Kesiapan petugas farmasi menerima & memproses resep dengan cepat. 3) Kesiapan petugas farmasi dalam memberi informasi terkait peresepan obat. 4) Kesiapan petugas farmasi dalam memberikan saran tentang peresepan obat. d. Dimensi jaminan (assurance) yaitu 1) Kemampuan petugas farmasi dalam menjawab berbagai pertanyaan dan menanggapi permasalahan yang terjadi pada pasien

maupun keluarga pasien yang berkaitan dengan obat yang diresepkan secara tepat dan cepat. 2) Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dan memberi informasi dengan tepat, benar, dan jelas. 3) Sikap ramah dan sopan petugas dalam menjalankan tugasnya. 4) Kesiapan petugas farmasi untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan. 5) Kesiapan petugas farmasi dalam memberikan informasi jika ditemui adanya kesalahan dalam pemberian resep baik nama obat, jumlah obat, dosis, dan bentuk sediaan. 6) Kesiapan petugas farmasi dalam memberikan informasi jika diketahui ada kesalahan mengenai harga obat. 7) Kesiapan petugas farmasi untuk menuliskan aturan pakai obat secara lengkap e. Dimensi empati (empathy) 1) Kesiapan petugas farmasi untuk mendengarkan keluhan pasien maupun keluarga pasien dengan penuh perhatian. 2) Kesiapan petugas farmasi dalam memberikan perhatian kepada pasien maupun keluarga pasien secara tulus. (Handayani, 2020)

METODE PENELITIAN

Dalam narrative review ini, peneliti menggunakan sumber data jurnal primer yang langsung pencarian dilakukan dengan cara menggunakan kata kunci kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, dan dimensi kualitas pelayanan didapat melalui website PubMed dan Google Scholar.

Artikel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi berikut: jurnal nasional maupun internasional yang membahas kunci kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, dan dimensi kualitas pelayanan. Pemilihan jangka waktu artikel dalam 10 tahun terakhir (2014-2024), dan tersedia dalam bentuk artikel lengkap yang dapat diakses

secara full-text dan diunduh. Kriteria eksklusi meliputi: jurnal yang tidak sesuai atau tidak relevan, artikel yang terbit kurang dari tahun 2014, artikel yang tidak dipublikasikan lewat jurnal artikel berbayar, artikel yang berupa opini atau ulasan, dan bukan penelitian di Indonesia.

Seleksi artikel dilakukan berdasarkan kesesuaian isi dengan topik utama penelitian, yaitu kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, dan dimensi kualitas pelayanan. Setelah itu dianalisis secara teliti dengan mencatat informasi seperti : judul artikel, penulis, negara atau tempat penelitian, subjek penelitian, desain penelitian, dan hasil penelitian. Dari 50 artikel yang diperoleh, 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dipilih untuk dianalisis lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelusuran literatur pada PubMed dan Google Scholar berjumlah 50 artikel dimana 42 artikel yang dapat di akses full. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan didapatkan 10 artikel sesuai dengan judul, artikel terbit pada tahun 2014-2024. Penelusuran Hasil kesesuaian dengan kata kunci kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, dan dimensi kualitas pelayanan di beberapa Rumah Sakit di Indonesia ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Artikel yang di Review

No	Judul Penelitian	Metode	Pengambilan Sampel	Hasil
1	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam di Surabaya tahun 2016. (Adiska Lina Arifiyanti, 2012)	Deskriptif metode kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Responden : 50 orang pasien Berusia 14- 66 tahun Jenis kelamin laki-laki : 17 Perempuan : 33 Pendidikan : 58% (SMK) 30% (Perguruan Tinggi) SD dan SMP masing-masing 6% Pendapatan bulanan : 500.001 – 2.500.000 (50%) Status Pasien : BPJS (74%) Pekerjaan swasta : 42% 	<ul style="list-style-type: none"> Faktor kehandalan 65% cukup puas n= 24 Faktor jaminan asuransi (assurance) 54% n = 27, Bukti fisik (tangibles) puas 38% n= 19 Empaty cukup puas 44% n=22 Daya tangkap 48% n = 24 Untuk ketersediaan obat pasien masih kurang puas dikarenakan obat yang diresepkan tidak sesuai dengan resep dokter. Pada faktor bukti fisik/berwujud (tangible) masuk katagori memuaskan , dengan prosentasi 75.5%. Faktor kehandalan (reliability) Masuk kategori baik/memuaskan dengan prosentase sebesar 69,5%. Pada faktor perhatian/empati(emphaty), Masuk dalam katagori baik atau memuaskan dengan prosentase sebesar 72%. Untuk petugas farmasi dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien dikategorikan kurang puas dengan prosentase sebesar 52%. Faktor daya tanggap (responsiveness) meliputi : dengan katagori cukup baik/cukup memuaskan dengan prosentase sebesar 53%. Pada katagori waktu tunggu pengambilan obat memiliki prosentase 78% dikategorikan sangat tidak puas.
2	Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda . Jurnal Ilmu Kesehatan Sainstech Farma Vol 13 No.2, Juli 2020(Adriansyah & Nadatien, 2019)	Variabel independen atau variabel bebas dimana pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan obat jadi, sedang variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> Sampel berjumlah 80 orang dengan pertimbangan biaya, waktu dan kondisi . Lama penelitian selama 3 minggu dengan setiap harinya minimal 5 orang. teknik sampling yaitu non probabability accidental sampling kepatuhan $p \leq 0,05$ 	<ul style="list-style-type: none"> Kriteria jenis kelamin: Pria 38 orang 47.5% dan wanita 42 52.5% bersedia mengantar keluarga berobat. Kriteria usia : 21-40 tahun 42 orang 52.5% paling banyak berobat dan menebus obat. Kriteri pendidikan : SLTA 37 orang 46,2% paling banyak berobata dan menebus obat Kriteria pedapatan : pendapatan <2 jt 37 orang 46.2% lebih banyak berobat dan menebus obat Pekerjaan : pegawai swasta 41 orang 51,2% hasil uji reabilitas menggunakan koefisien relibilitas Cronbach's alpha dimana koefisien reabilitas ≥ 0.6 dianggap reliabel . Koefisien PIO 0.977 dan kuesioner kepuasan pasien

			0.934
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ analisa lama pelayanan : masuk dalam katagori cepat 76 orang 95% (pelayanan cepat karena apotekernya ramah, mudah senyum, sabar menunggu, dan di edukasi dengan baik) ▪ pemberian PIO : cukup 57 orang 71,2% 	
3	Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Elim Rantepoa Volume 12 Nomor 4, Oktober 2021 (Adriansyah & Nadatien, 2019)	<p>Penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dan kuantitatif.</p> <p>Metode Gap dengan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk data seluruh kepuasan pasien dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk data kekuatan dan kelemahan layanan kepuasan pasien .</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sampel sejumlah 100 orang . ▪ berdasarkan observasi 6 bulan (Februari sampai Juli 2020) ▪ total rata-rata kunjungan pasien rawat jalan tiap bulannya adalah 2.421 pasien. " ▪ jenis kelamin : perempuan 57 orang 57% ▪ kepersertaan : PBI 89 orang 89 % ▪ usia : > 60 tahun 32 orang 32 % ▪ pendidikan terakhir : SMA atau sederajat 42 orang 42% ▪ pekerjaan : lain2 44 orang 44 %. 	<p>Hasil analisis gap didapat bahwa tiap dimensi servqual berada pada indeks negatif yang artinya adalah pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan dimana diperoleh</p> <ul style="list-style-type: none"> • tangibles -0,24, • reliability -0,13, • responsiveness -0,47, • assurance -0,12, • katagori empathy -0,11. • Untuk hasil analisis CSI terhadap dimensi servqual dan penanganan keluhan secara keseluruhan belum mencapai 87%.
4	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal) 2022; 2 (1): 10 – 20(Adriansyah & Nadatien, 2019)	<p>Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan instrument kuisioner.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jenis usia : usia 40-50 : 1332 orang , 34.92% ▪ Jenis kelamin : perempuan 208 orang : 55.02% ▪ Jenis pendidikan : 174 orang 46.03% ▪ Jenis pekerjaan : 175 orang , 46.29 % ▪ Jenis dimensi reability berada pada kategori puas yaitu sebesar 78,43%. ▪ Jenis dimensi Responsivines berada pada kategori puas yaitu diperoleh nilai (80,13%). ▪ Dimensi Assurance (Jaminan) Dari hasil penelitian dimensi Assurance diperoleh nilai 79,24% ▪ Jens dimesi empaty 80,76% artinya pada Indikator Empathy masuk kedalam kategori puas. 	<p>Hasil analisa kepuasan diperoleh :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reability (78,43%) • Responsivines (80,13%), • Assurance (79,24%) • Empathy (80,76%) • Tangible (79,22%) <p>Hasil rata-rata persentase sebesar (79,55%) dimana pasien merasakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Provinsi Jambi.</p>

5	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum imelda pekerja Indonesia. Volume 1 Nomor 2 (2022) (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Mixed methods dengan desain cross-sectional pada penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif pada penelitian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan kefarmasian rawat jalan memperoleh sebanyak 7.485 orang ▪ Dimana sampel yang diambil dengan cara Accidental sampling sebanyak 99 responden, dan 6 Informan. ▪ Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner, dan wawancara mendalam. ▪ umur 56-55 tahun sebanyak 54 (54,5%) ▪ jenis kelamin perempuan sebanyak 51 (51,5%), ▪ pendidikan SMA sebanyak 28 (28,3%), ▪ tidak memiliki pekerjaan sebanyak 44 (44,4). ▪ Pendapatan berpenghasilan <1 juta sebanyak 45 (45,5%). 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa : nilai variabel tangibles (p value = 0,021), reliability (p value = 0,005), responsiveness (p value = 0,012), assurance (p value = 0,003) empathy (p value = 0,393).</p> <p>Berdasarkan hasil Informan adanya beban kerja yang dialami petugas sehingga kinerja menjadi tidak maksimal yang mempengaruhi pelayanan kepada pasien.</p>
6	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna Volume 8 Nomor 2 Mei 2019 (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Desain deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif. metode nonprobability accidental sampling. Penyebaran secara kuesioner	<p>Kriteria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ jenis kelamin : perempuan terbanyak (74,4%) yaitu 258 pasien, ▪ kepuasan pasien p-value 0,424 ▪ pada faktor usia 25-44 tahun sebanyak 180 pasien (51,9%) ▪ Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 137 pasien (39,5%). 	<p>Hasil penelitian diperoleh sebesar -0,63% , artinya tingkat kepuasan bernilai negatif (menunjukkan rasa yang tidak puas)</p> <p>tangible -0,62 emphaty -0,58 reliability -0,59 responsiveness - 0,59 assurance -0,70</p>
7	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 di IGD Rumah Sakit Murni Teguh Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 6, Nomor 2, Agustus 2022. (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usia >35 tahun 51, 51 % ▪ Jenis kelamin , Perempuan 67 67% ▪ Pendidikan Menengah (SMA/SMK) 59 orangg 59% ▪ Pekerjaan Wiraswasta 31 31% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Katagori bukti fisik (tangibles) tingkat kepuasan pasien tidak berpengaruh. ▪ Katagori kehandalan (reliability) yang kurang baik 2x tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat ▪ Katagori ketanggapan (responsiveness) dengan tingkat Kurang baik 2,4x kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan ▪ Katagori jaminan (assurance) kurang baik 1,9xtidak puas ▪ Katagori empati yang kurang baik 2,6x kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan

8	Pharmacy, Vol.12 No. 01 Juli 2015 ISSN 1693-3591 101 Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru “ Outpatients Satisfaction Analysis Of pharmaceutical Service Quality In Pharmacy Installation Of Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru “ (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Penelitian ini deskriptif observasional, dengan rancangan penelitian cross sectional dimana pengumpulan data dilakukan secara bersama-sama atau sekaligus.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret – April 2014. Sejumlah 120 sampel 	<p>. Nilai gap negatif yang diperoleh yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • reliability yakni -0,85, • assurance yakni -0,73, • emphaty yakni -0,67, • tangible yakni -0,59 • aspek responsiveness -0,54. <p>Tingkat kepuasan menunjukkan belum memenuhi harapan pasien rawat jalan, dimana pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.</p>
9	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Manajemen Pemasaran (Utari & Irman Firmansyah 2021)	Metode penelitian secara deskriptif dan secara metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif .	<p>Sampel 138 orang,</p> <ul style="list-style-type: none"> • pada penilaian kualitas pelayanan diperoleh dari 10 indikator jaminan terhadap kualitas obat didapat 54,3% responden setuju. • Pada penilaian fasilitas penampilan area rumah sakit sangat menarik didapat 48,6% responden setuju. • Pada penilaian kepuasan pelayanan yang baik diperoleh 47,8% responden setuju. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian, menunjukkan adanya nilai korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $r = 0.708$ artinya kualitas pelayanan meningkat maka akan diperoleh kepuasan pasien juga akan meningkat. • Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang positif, dimana kepuasan (Y) diperoleh nilai sebesar 60,8%
10	MTPH Journal, Volume 3, No. 1, March 2019 Medical Technology and Public Health Journal (MTPH Journal) 1 Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Menggunakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sampel penelitian : 100 responden (teknik random dimana mayoritas pengambilan resep non racikan) ▪ Katagori jenis kelamin perempuan, berumur > 41 tahun, ▪ Pekerjaan sebagai wiraswasta, ▪ Pendidikan terakhir SMA/SMK ▪ Tingkat pendapatan RP. 3.000.000 - Rp. 5.000.000. 	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dan sikap petugas pada pelayanan di Instalasi Farmasi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. • Waktu tunggu pelayanan sebesar 0,099x (waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai dengan SPM.) • Keramahan petufas instalasi farmasi dinilai cukup baik 0,037x.

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik demografi responden, waktu tunggu dan informasi pemberian obat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan tinjauan dari 10 artikel penelitian karakteristik responden dapat dibedakan atas beberapa kategori, seperti usia jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

- **USIA**

Responden perempuan lebih dominan dalam mendampingi keluarga yang sakit dibandingkan laki-laki. Hal ini dikaitkan dengan sifat perempuan yang lebih sabar dalam menghadapi situasi kesehatan anggota keluarga.

- **JENIS KELAMIN**

Responden laki-laki lebih banyak datang untuk berobat dibandingkan perempuan yang dipengaruhi oleh faktor gaya hidup (*lifestyle*). Namun perempuan umumnya lebih peduli terhadap kesehatan dibandingkan laki-laki sehingga mereka lebih jarang menunda pengobatan.

- **TINGKAT PENDIDIKAN**

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA). Tingkat pendidikan mempengaruhi pemahaman pasien terhadap proses pengobatan. Responden dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki tingkatan kepuasan lebih tinggi karena pemahaman mereka terhadap pentingnya pengobatan.

- **PEKERJAAN**

Responden dengan pekerjaan wiraswasta menjadi kategori tertinggi dalam penelitian ini. Hal ini dapat dikaitkan dengan fleksibilitas

waktu yang dimiliki wiraswasta, sehingga lebih mudah mengakses layanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode penilaian dengan lima dimensi kepuasan pasien yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode ini memungkinkan peneliti mengevaluasi secara komprehensif mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Selain itu, beberapa jurnal menggunakan berbagai kepuasan pasien. Beberapa keterbatasan ditemukan, seperti :

1. Ukuran sample : Ukuran sampel yang kecil pada beberapa penelitian dapat menyebabkan hasil yang kurang representatif.
2. Desain Penelitian : Penelitian dengan desain cross-sectional hanya mengumpulkan data pada satu waktu, sehingga tidak mencerminkan perubahan tingkat kepuasan pasien dari waktu ke waktu.
3. Faktor Eksternal : Beberapa faktor penting, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan keramahan staf non-kefarmasian tidak diukur padahal berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien.
4. Kejujuran Responden : Jawaban kuesioner yang tidak sepenuhnya jujur dapat mempengaruhi validasi hasil penelitian.

Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, penelitian dimasa depan dapat meningkatkan validasi dan reliabilitas hasil dengan memperluas sampel, menggunakan metode longitudinal dan memasukan variable eksternal yang relevan.

PENUTUP

Berdasarkan tinjauan sepuluh jurnal, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi bervariasi. Sebagian besar pasien puas dengan keramahan petugas (95%) dan informasi obat (71,2%), namun masih terdapat kekurangan pada waktu tunggu, ketersediaan obat, serta fasilitas seperti toilet dan ruang tunggu. Perbaikan pada aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- AppalayyaMeesala, A., & MeesalaPaul, J. (2018). (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(1), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Adisk, L. A., dan R. D. (2012). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3 (1), 123-137
- Adriansyah, A. A., & Nadatien, I. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (Rsis) Jemursari. *Medical Technology and Public Health Journal*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.33086/mtphj.v3i1.946>
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89.
- Imelda, Nahrisah, & Ezzah. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)*, 3(3), 1–43. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id>
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmakon*, 4(4), 261–269. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmakon/article/view/10215>
- Kesehatan, M. (2016). permenkes no 72 tahun 2016. *Permenkes No 72 Tahun 2016*, 139–141.
- Tlapana, T. P. (2009). *Store Layout and Its Impact on Consumer Purchasing Behaviour At Convenience Stores in Kwa Mashu*. 1–134.
- Utari, P. S., & Irman Firmansyah, S.E. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–77 <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/198>
- Imas, N.R. dan Wahyuningsih, S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan. *IJMS – Indonesian Journal On Medical Science*. Volume 3, No 1

- Irene, D.S. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Monika, K.; Chreisy, K. F.; Mandagi; Paul, A.T dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT* . Volume 4, No. 4
- Sulistiyawati, M.; Perdana, N.; Syafar, M.; Amirudin, R.; dan Jafar, N. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makassar*. Makassar.
- Yunevy, E dan Haksama, S. (2013). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Manurung, L.P. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok
- Saragih, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*. 23.
- Muslim Amin and Siti Zahora Nasharuddin. (2012). *Malaysia Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. International Business School, Universiti Teknologi Malaysia (UTM-IBS), Kuala Lumpur.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2013). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 4 (1).
- Imran Fahmi Khudair Syed Asif Raza, (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 26(5). 398-419 <http://dx.doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>.
- Noemí Martínez-López-de-Castro. (2011). *Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital*. University of Aberdeen, Aberdeen and c Department of Medicines Management, School of Pharmacy, University of Keele, Keele, UK University of Aberdeen, Health Care Centre, Westburn Road,
- Arifiyanti, Rachmad Djamaludin. (2016). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Soetomo*. 3(1). 123-137.
- Habel Roy Sulo1. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Kesehatan Sainstech Farma*. 13(2).
- Agus Aan Adriansyah1, Ima Nadatien,v. (2019) Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi RS Islam. *MTPH Journal, edical Technology and Public Health Journal (MTPH Journal)*. 3(1).

- Medi Andriani dkk. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Indonesian Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden. *Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal)*. 2 (1). 10 – 20
- Lola, T. R. (202). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepoa. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 12(4).
- Nurbaya, M. R., Arifah, D. F., dan Suroyo, R. B. (2022). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum imelda pekerja indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia*.
- Nangaro, J. T., Citraningtyas, G., dan Sudewi, S. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap kualitas. Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 8(2).
- Emir Syah Harahap Zulfendri dkk (2022) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 di Igd RS Murni Teguh. *Universitas Sari Mutiara Indonesia Pengaruh Mutu Universitas Sari Mutiara Indonesia*. 6(2).
- Evi, P. A. M., Ningsih, D., dan Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *J. Islamic Pharma*. 7(2). 104-111
DOI: 0.18860/jip.v7i2.17693