

An Analysis of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at X Health Clinic in Jember

Studi Kepuasan Pengguna Layanan Farmasi di Klinik Kesehatan X di Jember

Nafisah Isnawati ^{a*}, April Nuraini ^b, Ayu Angger Putri M.Sholeh ^a, Khrisna Agung Cendekiawan ^a,
Atmanita Khairomatul L ^a

^aProgram Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr Soebandi, Jember, Jawa Timur. Indonesia.

^bProgram Studi Farmasi Klinik dan Komunitas, Universitas Noor Huda Mustofa, Bangkalan, Jawa Timur. Indonesia.

*Corresponding Authors: nafis@uds.ac.id

Abstract

User satisfaction with pharmaceutical services in healthcare facilities is a critical indicator of service quality and plays an essential role in improving the overall healthcare experience. High satisfaction levels reflect the appropriateness, efficiency, and responsiveness of pharmacy services. This study aimed to evaluate the level of satisfaction among users of pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Clinic X in Jember. This study employed a prospective observational design conducted in August 2025. The study population consisted of outpatients receiving pharmaceutical services, and the sample included patients who met the inclusion criteria and agreed to participate. A total of 160 respondents were selected using consecutive sampling, a non-probability sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire and tables documenting respondent characteristics and patient satisfaction outcomes. Satisfaction was assessed across five dimensions of pharmaceutical service quality: reliability, responsiveness, empathy, tangibles, and assurance. Descriptive analysis was used to summarize respondent characteristics and satisfaction scores. Of the 160 respondents, the majority were female (71.25%) and within the age group of 25–44 years (53.75%). Most respondents had a senior high school education or equivalent (50.00%), were self-employed (64.38%), and had visited the clinic twice (38.75%). Satisfaction scores across service dimensions were as follows: reliability 97.1%, responsiveness 65.5%, empathy 68.1%, tangibles 82.1%, and assurance 66.7%. The overall Customer Satisfaction Index (IKM) was 82.2%, categorizing the service quality as good. The results indicate that users were generally satisfied with the pharmaceutical services provided at Clinic X. The high score in the reliability dimension suggests consistent service performance and accuracy. However, the lower scores in responsiveness, assurance, and empathy highlight areas requiring improvement, particularly regarding timely service delivery, confidence-inspiring interactions, and patient-centered communication. Although the overall satisfaction level was good, targeted improvements in these dimensions are essential for enhancing the overall quality of pharmaceutical care. Overall, the level of user satisfaction with pharmaceutical services at Clinic X was categorized as good, with an IKM score of 82.2%. All five dimensions of service quality were rated positively, although responsiveness, assurance, and empathy showed room for improvement. These results highlight the importance of strengthening service quality components beyond technical accuracy to ensure a more holistic and patient-centered pharmaceutical care experience.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Pharmacy Services.

Abstrak

Kepuasan pengguna layanan kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan aspek sangat penting karena menjadi indikator kualitas baik atau buruknya layanan farmasi di fasilitas kesehatan. Studi ini untuk mengetahui sejauh mana pengguna layanan puas terhadap layanan farmasi di Instalasi Farmasi Klinik Kesehatan X di Jember. Pengambilan data dilakukan dengan *observasional prospektif* yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2025, dan sebagai populasi adalah pasien poli rawat jalan yang sedang menerima layanan

farmasi, sampel mencakup pasien rawat jalan di Instalasi farmasi Klinik yang bersedia berpartisipasi sebagai subyek penelitian, dengan total 160 responden yang terpilih dengan metode *consecutive sampling* teknik non *probability sampling* dengan pemilihan responden yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia berpartisipasi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuisioner, serta tabel yang berisi karakteristik responden dan hasil penilaian kepuasan pasien. Hasil analisis, responden dengan jenis kelamin perempuan merupakan kelompok terbanyak yang mencapai 71.25%, kelompok usia 25-44 tahun sebesar 53.75%. Tingkat pendidikan responden sebagian besar SMA atau sederajat 50.00%, pekerjaan terbanyak sebagai wiraswasta 64.38% kunjungan responden ke klinik paling banyak dua kali kunjungan, yaitu sebesar 38.75%. Dari hasil analisis kepuasan responden pada layanan kefarmasian yang meliputi *reliability* sebesar 97,1%, *responsiveness* 65,5%, *empathy* 68,1%, *tangible* 82,1%, dan *assurance* 66,7%, dengan total nilai IKM sebesar 82,2%. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh dimensi termasuk dalam penilaian baik, sehingga secara umum pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun, penilaian berdasarkan dimensi mutu pelayanan menunjukkan bahwa beberapa aspek masih perlu diperbaiki pada dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy*. Secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik, hasil ini menegaskan perlunya upaya peningkatan pada aspek *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Servis Quality, Layanan Farmasi.*



Copyright © 2020 The author(s). You are free to : **Share** (copy and redistribute the material in any medium or format) and **Adapt** (remix, transform, and build upon the material) under the following terms: **Attribution** — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use; **NonCommercial** — You may not use the material for commercial purposes; **ShareAlike** — If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. Content from this work may be used under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Article History:

Received: 23/09/2025,
Revised: 08/12/2025
Accepted: 08/12/2025,
Available Online: 27/12/2025.

QR access this xxxxx



<https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i4.1142>

Pendahuluan

Berdasarkan UUD 1945 negara mempunyai kewajiban untuk memberikan hak dan kebutuhan pokok setiap warga negara. Kewajiban ini diterapkan secara rinci melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas tentang Pelayanan Publik yang diberikan oleh tugas Penyelenggara Negara kepada seluruh masyarakat. Penyajian pelayanan adalah serangkaian kegiatan dengan tujuan memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan perundang-undangan yang meliputi kegiatan penyediaan barang serta pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi dari penyelenggaraan layanan, dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan [1]. Pelayanan kesehatan merupakan keseluruhan aktivitas atau tindakan yang dilaksanakan secara langsung untuk individu maupun masyarakat. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di pelayanan kesehatan mencerminkan kualitas. Pelayanan diberikan langsung kepada masyarakat dan individu guna menjaga serta meningkatkan tingkat kesehatan melalui berbagai upaya, yaitu *Health promotion*, *Preventive care*, perawatan dan pemulihan penyakit serta *palliative care* [2].

Bentuk layanan ini meliputi interaksi antara tenaga kefarmasian dengan pasien maupun keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, termasuk aspek admistrasi, kinerja petugas maupun keuangan [2]. Pelayanan farmasi adalah aspek penting pelayanan kesehatan di Indonesia, yang diatur secara legal melalui berbagai regulasi dan undang-undang. Undang – Undang yang membahas tentang kesehatan tercantum pada Nomor 39 Tahun 2009. Dalam hal ini yang menegaskan tentang bahwa pelayanan kefarmasian berhak diterima oleh pasien yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kepuasan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi pasien dengan pengalaman nyata yang mereka peroleh [3].

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, termasuk farmasi, dan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan serta kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan. Pada

penelitian sebelumnya menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan pasien dengan kualitas layanan farmasi yang diterima. Aktivitas yang berkaitan dengan kefarmasian yang dilaksanakan oleh tenaga farmasi, seperti memberikan informasi obat, memantau penggunaan obat pada pasien, serta memberikan konseling terkait penggunaan obat yang benar, sangat dibutuhkan masyarakat agar tujuan penggunaan obat dapat tercapai. Ketersediaan sumber daya kefarmasian serta fasilitas pendukung yang tidak sesuai standar dapat berdampak pada kualitas pelayanan kefarmasian di apotek bagi masyarakat [2].

Meskipun banyak penelitian telah mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, studi yang secara spesifik menganalisis kepuasan pasien di klinik kesehatan swasta dengan pendekatan lima dimensi SERVQUAL (*reliability, responsiveness, empathy, tangibles, assurance*) masih terbatas, khususnya di wilayah Jember. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung fokus pada pengukuran kepuasan secara umum tanpa mendalami secara rinci faktor-faktor yang menyebabkan variasi skor pada masing-masing dimensi, terutama pada dimensi non-teknis seperti empati dan daya tanggap dalam konteks alur kerja klinik yang spesifik. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan gambaran komprehensif dan analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan pada setiap dimensi layanan farmasi di sebuah klinik kesehatan X di Jember, serta mengidentifikasi area prioritas untuk perbaikan.

Metode Penelitian

Design Penelitian

Design penelitian dalam bentuk studi observasi secara prospektif dengan tujuan mengevaluasi kepuasan pasien poli rawat jalan atas layanan farmasi yang disediakan oleh Instalasi Farmasi Klinik Kesehatan X Jember, yang dilaksanakan pada periode Agustus 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Fasilitas Kesehatan X, Kota Jember, sedangkan sampel penelitian adalah pasien rawat jalan yang memperoleh layanan farmasi di Instalasi Farmasi Klinik X pada periode Agustus 2025 dan bersedia berpartisipasi sebagai responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% (0,05), berdasarkan rata-rata jumlah populasi pasien rawat jalan per hari sebanyak 264 pasien, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 159,03 yang kemudian dibulatkan menjadi 160 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *consecutive sampling*, yaitu teknik non-probability sampling dengan merekrut pasien yang datang secara berurutan, memenuhi kriteria inklusi, dan bersedia berpartisipasi hingga jumlah sampel terpenuhi. Setiap responden yang bersedia diminta menandatangani lembar informed consent dan mengisi kuesioner penelitian, dengan ketentuan bahwa setiap pasien hanya dapat berpartisipasi satu kali selama periode penelitian [4].

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen berupa kuesioner dan tabel karakteristik pasien. Survey kepuasan melalui pengisian sendiri oleh responden. Alat utama yang digunakan dalam bentuk kuisisioner *service quality* yang meliputi lima dimensi layanan yang meliputi *reliability, responsiveness, empathy, tangibles* dan *assurance*. Tingkat kepuasan responden mengacu pada (Riduwan halaman : 6) dalam Evi Muliani (2017) [5] diukur menggunakan lima kategori, yaitu nilai skor (1) dengan kategori kepuasan Sangat Tidak Puas, nilai skor (2) yang menyatakan Tidak Puas, Cukup Puas dinilai dengan skor (3), nilai dengan skor (4) apabila pasien merasa Puas, dan skor nilai (5) apabila kepuasan pasien dinyatakan Sangat Puas.

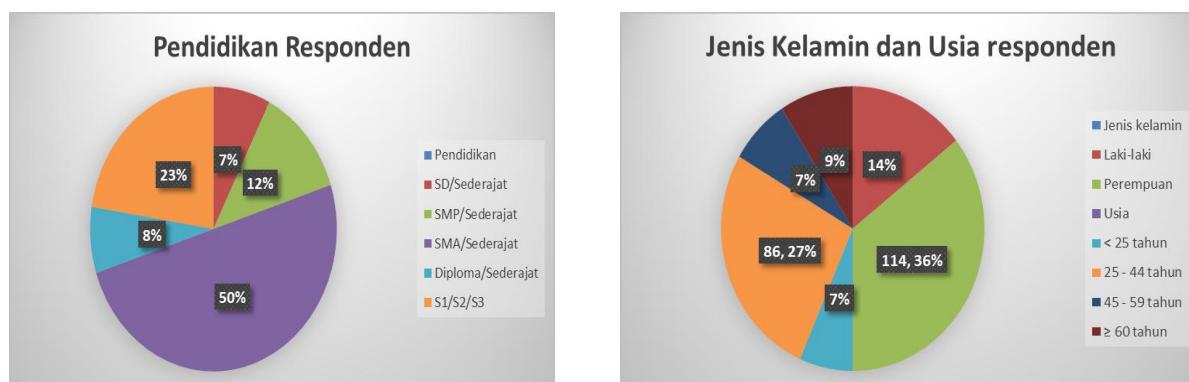
Peneliti menghapus pilihan “ragu-ragu” karena dianggap dapat menimbulkan ambiguitas makna antara ketidakmampuan responden menjawab atau sikap netral terhadap pertanyaan. Selain itu bisa menimbulkan responden menjawab di tengah atau *central tendency effect*. Instrumen kuesioner yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien telah melalui uji validitas menggunakan analisis *Product Moment Pearson*, di mana item dianggap valid apabila r hitung $> 0,361$. Sementara itu, uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan analisa *Cronbach's Alpha* yang didapatkan hasil nilai lebih dari 0,928 yang artinya konsistensi internal sangat baik. Perhitungan tingkat kepuasan pasien berdasar likert kepuasan di analisis menggunakan perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) MenPAN No. 25/2004.

Ethical Clearance

Nomor sertifikat *ethical clearance* 1277/KEPK/UDS/VII/2025 di terbitkan oleh KEPK Universitas dr Soebandi setelah melakukan pengujian etik.

Hasil dan Diskusi

Analisis tingkat kepuasan pengguna yang mendapatkan pelayanan farmasi di Klinik Kesehatan di Jember merupakan tujuan dari penelitian ini. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 dengan melibatkan 160 responden. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1. Berdasarkan hasil analisis jenis kelamin wanita sebesar 114 responden (71,25%). Jenis kelamin perempuan pada penelitian sebelumnya yang telah di lakukan oleh Kristanti, dkk pada tahun 2015 mengungkapkan jika penggunaan fasilitas kesehatan lebih dominan perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan juga lebih rentan terkena penyakit dari pada laki-laki menurut Afzal 2024, akan tetapi pada penelitian yang telah dilakukan oleh Christiani dan Satibi (2016) dan Mohamed (2015) bahwa jenis kelamin tidak memengaruhi kepuasan pasien [6]. Kelompok usia terbanyak adalah rentang 25–44 tahun dengan jumlah responden sebanyak 86 orang (53,75%), pendidikan terbanyak sebesar 50% dengan pendidikan terakhir SMU/Sederajat. Pekerjaan responden yang paling banyak sebagai wiraswasta 103 (64.38%), dan berdasarkan frekuensi kunjungan didapatkan hasil 62 (38.75%) dengan dua kali kunjungan.



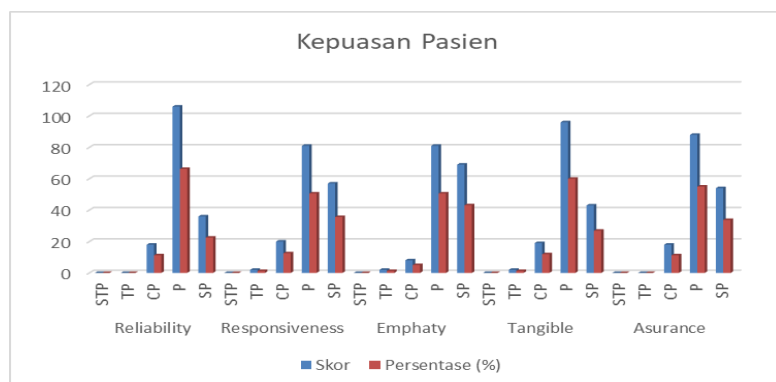
Gambar 1. Diagram Distriburi Berdasarkan Pendidikan, Jenis Kelamin dan Usia

Tabel 1.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Frekuensi Kunjungan

Karakteristik Responden	f	%
Pekerjaan		
PNS/POLRI/TNI	2	1.25
Wiraswasta	103	64.38
Buruh/Petani	4	2.50
Dosen/Guru	16	10.00
Pegawai/Karyawan Swasta	27	16.88
Lain-lain	8	5.00
Frekuensi Kunjungan		
2 Kali Kunjungan	62	38.75
3 Kali Kunjungan	9	5.63
4 Kali Kunjungan	21	13.13
5 Kali Kunjungan	8	5.00
6 Kali Kunjungan	60	37.50

Dalam manajemen kesehatan yang di tulis oleh Satrianegara dalam buku organisasinya mengatakan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan tidak hanya aspek medis yang mempengaruhi, akan

tetapi umur, pendidikan, pekerjaan, fasilitas, ruang tunggu, bagian admistrasi dan pelayanan [7]. Gambar 1 menyajikan hasil penelitian tingkat kepuasan dari 160 responden berdasarkan masing-masing poin dimensi *reliability* dengan skor cukup puas (11.3%), puas (66.3%) dan sangat puas (22.5%), dengan skor total *reliability* 97, 1%. Dimensi *responsiveness* didapatkan hasil kepuasan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan bahwa sebanyak 1.3% berada pada kategori tidak puas, 12,5% termasuk cukup puas, 50,6% merasa puas dan 35,6% tergolong sangat puas. Pada dimensi empati (*empathy*), hasil menunjukkan bahwa 1,3% responden menyatakan tidak puas, 5,0% cukup puas, 50,6% puas, serta 43,1% sangat puas. Sementara pada dimensi berwujud (*tangible*), diperoleh persentase 1,3% tidak puas, 11,9% cukup puas, 60,0% puas, dan 26,9% sangat puas. Pada dimensi *Assurance*, kepuasan dengan kategori cukup puas (11.3%), puas (55.0%) dan sangat puas (33.8%). Hasil penilaian kepuasan pengguna layanan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nilai rata-rata 82,2 yaitu kategor “Baik”, sehingga secara umum pelayanan dinilai memuaskan.



Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan per Dimensi

Tabel 2. Tabel Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Nilai IKM per Unsur	Kinerja
Kehandalan	97.1	Sangat Baik
Daya Tanggap	65.6	Kurang Baik
Empati	68.1	Kurang Baik
Berwujud	82.1	Baik
Jaminan	66.7	Kurang Baik
Nilai IKM Total Skala 100	82.2	Baik

Reliability (kehandalan) dalam pelayanan kefarmasian mengukur sejauh mana klinik kesehatan memberikan pelayanan kefarmasian secara konsisten, tepat, akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang di janjikan kepada pasien. Realibilitas dianggap sebagai salah satu indikator penting dalam kualitas layanan kesehatan, hal ini mengacu pada dimensi *serqual* Parasuraman, Zeithaml dan berry pada tahun 1998 yang menyatakan ketepatan waktu, keakuratan, konsistensi dalam memberikan pelayanan, ketersediaan pelayanan sesuai yang di janjikan dan kemampuan rumah sakit memenuhi harapan pasien terhadap kehandalan pelayanan. Kehandalan dalam penelitian ini sebesar 97.1% yang artinya sangat baik., Penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan hasil studi Auliafendri dan Tanjung (2021), bahwa persentase kehandalan sebesar 83,2% dan penelitian Karenina C.A., hasil penelitian kehandalan sebesar 78,76% yang termasuk dalam kategori pasien puas [8]. Kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*) pelayanan kefarmasian sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian dinilai sangat handal, khususnya terkait aspek kepatan waktu, pemberian obat, konsistensi pada kegiatan pelayanan, serta keakuratan pemberian informasi obat yang disampaikan. Persentase yang tinggi menggambarkan bahwa hampir seluruh pasien merasa puas dan sebagian kecil mengalami kendala tertentu.

Responsiveness (daya tanggap) merupakan salah satu kemampuan dari tim tenaga kesehatan dan pihak pemberi pelayanan kesehatan dalam pelayanan secara cepat, tanggap, serta kesediaan dalam membantu pasien, kecepatan pelayanan admistrasi serta kesediaan petugas mendengarkan dan menanggapi pasien [9].

Pelayanan yang lambat dan kurangnya perhatian terhadap pasien dapat menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan terhadap klinik kesehatan. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap sebesar 65.6% menunjukkan bahwa pelayanan farmasi masih kurang cepat atau kurang responsif oleh pasien. Hal ini bisa disebabkan oleh antrian yang panjang, dalam hal ini bisa terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga kefarmasian, proses penyiapan obat masih manual dan validasi resep membutuhkan waktu lama (14) komunikasi kurang baik, alur kerja tidak efisien dan keterbatasan staf. Nilai persentase daya tanggap ini relatif rendah dibandingkan dengan dimensi lain, sehingga diperlukan adanya peningkatan dalam hal respon kepada pasien, perhatian dan komunikasi yang lebih proaktif kepada pasien, perbaikan sistem antrian, digitalisasi, penambahan staf, peningkatan kompetensi staf seperti pelatihan layanan cepat (*service excellence*) dan simulasi penanganan antrian pada kondisi sibuk dan optimalisasi stok obat.

Dimensi *emphaty* dari tenaga kefarmasian mencerminkan kapabilitas untuk mengidentifikasi dan merespon secara komprehensif terhadap kebutuhan, emosi, dalam menanggapi pasien. Dalam *servqual* empati menjadi dimensi penting dalam hal kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian [10] [11]. Dimensi *emphaty* pelayanan kefarmasian sebesar 68.1% hal ini mengindikasikan bahwa aspek empati tenaga kefarmasian masih berada pada kategori kurang baik dan perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal perhatian, kepedulian serta memahami kebutuhan pasien. Persentase ini belum mencapai kategori sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kembali perhatian individu kepada pasien, meningkatkan komunikasi interpersonal, memberikan waktu yang cukup untuk pasien, meningkatkan ketrampilan konseling, membangun sikap peduli dan empati, menyediakan sarana umpan balik pasien serta pelatihan soft skill bagi tenaga kefarmasian [12–15].

Kepuasan pasien pada aspek *tangible* (berwujud) dalam pelayanan kefarmasian. merujuk pada hal fisik yang bisa dilihat dan di rasakan langsung oleh pasien pada saat proses pelayanan farmasi [16]. Kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* dapat diamati melalui kompetensi tenaga kesehatan serta ketersediaan fasilitas yang menunjang kelancaran proses pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* mencapai 82,1%, yang termasuk dalam kategori baik [17,18]. Penyelenggara pelayanan kefarmasian diwajibkan untuk mematuhi tolak ukur mutu yang ditetapkan oleh Pemerintah yang tersaji pada PerMenKes RI Nomor 26 Tahun 2020 yang menekankan perlunya peningkatan mutu layanan melalui orientasi pasien. Hal ini secara konkret diwujudkan melalui praktik *Pharmaceutical Care* [3].

Asurance (Jaminan) merupakan kemampuan farmasis dalam memberikan kebenaran dan kepercayaan dalam pelayanan kefarmasian kepada pasien [9]. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan aspek jaminan mencapai 66,7% (kategori kurang baik). Kurang baik mempunyai arti responden atau pasien menilai bahwa aspek jaminan (*assurance*) dari pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan. Berdasarkan konsep *serqual* (*Service Quality*) untuk dimensi jaminan mencakup pengetahuan dan kompetensi dari tenaga kesehatan, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan pada pasien [19]. Nilai kurang baik pada dimensi jaminan bisa menunjukkan pasien masih ragu dengan keahlian petugas, pasien kurang merasa aman atau terlindungi dalam pelayanan, informasi yang diberikan tidak jelas atau tidak meyakinkan atau bisa karena adanya keraguan terhadap kualitas obat atau layanan yang diberikan [20–22]. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik dengan cara meningkatkan kompetensi dan pelatihan tenaga farmasis. Penyampaian informasi obat secara jelas kepada pasien, tindakan dan biaya. Membangun kepercayaan melalui sikap profesional, sopan dan transparan, dan memastikan standar mutu layanan berjalan secara konsisten.

Kesimpulan

Hasil penilaian kepuasan pengguna layanan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nilai rata-rata 82,2 yaitu kategori “Baik”, sehingga secara umum pelayanan dinilai memuaskan. Namun analisis berdasarkan dimensi mutu pelayanan mengungkapkan bahwa beberapa aspek masih perlu mendapatkan perhatian. Dimensi daya tanggap 65,5 merupakan nilai terendah, menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan dan permintaan pasien masih kurang optimal. Dimensi 66,7 juga berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pengetahuan petugas, rasa aman, dan kepercayaan pasien. Dimensi empati 68,1 menunjukkan perhatian petugas terhadap kebutuhan individu pasien masih

belum maksimal. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tergolong baik, nilai setiap dimensi diperlukan upaya peningkatan terutama dalam aspek daya tanggap, jaminan, dan empati untuk mendukung mutu pelayanan yang lebih optimal.

Conflict of Interest

Peneliti menyatakan kegiatan meneliti dan penyusunan artikel ilmiah tidak ada potensi konflik kepentingan yang teridentifikasi.

Acknowledgment

Kami ucapkan terima kasih kepada Tim peneliti, responden, dan pihak yang telah membantu proses penelitian baik dalam bentuk saran ilmiah, fasilitas maupun dukungan moral, sehingga artikel ini dapat terselesaikandengan baik.

Referensi

- [1] Karno D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih* 2023;1:22–32.
- [2] Israel M, Lolo WA, Rundengan G. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan. *Jurnal Lentera Farma* 2023;2:15–23. <https://doi.org/10.57207/9bjraj98>.
- [3] Mahendro UJ, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy* 2023;7:86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>.
- [4] Ria Etikasari, Lestaria DT, Ruhmana F, Kurniawan G. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Peresepan Antibiotik di Klinik Pratama Masyitoh, Kudus. *Jurnal Indonesia Sehat* 2024;3:47–55. <https://doi.org/10.58353/jurinse.v3i2.204>.
- [5] Mulyani E. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika* 2017;2:64–75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>.
- [6] Amrullah H, Satibi S, Fudholi A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik* 2020;16:193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>.
- [7] Sari BK, Wahyudi A, Zaman C, Studi P, Kesehatan M, Stik M, et al. Pelayanan Kefarmasian DI RS X Pendahuluan World Health Organization (WHO) mengatakan bahwa rumah sakit adalah bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan , mereka memberikan masyarakat layanan kesehatan yang luas , penyembuhan , dan pencegahan penya 2025;17:154–75.
- [8] Amalia karenina cita, Pratiwi M, Syamsuri E, Putri diah kartika. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gading Rejo. *Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu* 2023;86–98.
- [9] Riana E, Gunawan E, Bakrie NF. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua. *Jurnal Biologi Papua* 2022;14:56–64. <https://doi.org/10.31957/jbp.1356>.
- [10] Kurniawati SL, Pasaribu ML, Prabowo P, Prasetya DY, Studi P, Fakultas F, et al. Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan. *Universitas Kadiri* 2024;3:1–13.
- [11] Yuliani RP, Muin F, Farrukh MJ, Pribadi P. Customer Satisfaction with Community Pharmacy Services and Its Determinant in Indonesia: A Cross-sectional Survey. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)* 2024;14:34. <https://doi.org/10.22146/jmpf.90552>.
- [12] Rohmah DA. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang 2019.

- [13] Bangun H, Meilina R. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian. Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat 2025;4:330–7.
- [14] Medisa D. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I 2020.
- [15] Suprihathin AS. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong 2023.
- [16] Haryati F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terara Tahun 2021. Jurnal Health Sains 2022;3:1537–54. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i10.638>.
- [17] Ului M, Sabil I, Priyanto A. Service Quality Challenges and Strengths in a Remote Public Health Center: Tantangan dan Keunggulan Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh. Indonesian Journal of Innovation Studies 2026;27:10–21070.
- [18] Savira WD, Subadi W. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Japb 2023;6:749–62.
- [19] Veramasari F. Analisis Manajemen Pengelolaan Sediaan Farmasi di Klinik Pratama Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pada Klinik Daerah Kota dan Desa). Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RSDr Soetomo 2022;8:21. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.864>.
- [20] Handayani IT, Sos S, Mambang Tubil SH. Laporan Penelitian" Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Umum di Rumah Sakit dr Doris Sylvanus Kalimantan Tengah" 2023.
- [21] Mutmainnah U, Ahri RA. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. Journal of Muslim Community Health 2021;2:52–74.
- [22] Nurawati I, Pramesti BA. Literature Review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Vokasional 2022;7:213–22.