

Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2026

Rifka Faisal¹, Arie Wahyudi², Chairil Zaman³

Korespondensi

Email : ¹batugadangbatuah@gmail.com)

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

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien dan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2026 serta menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian berjumlah 1.062 pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Rupit pada bulan November–Desember 2025 dan Januari 2026. Sampel penelitian sebanyak 291 responden yang dipilih menggunakan teknik *random sampling* dengan rumus Slovin. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan *uji Chi-square*, dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Ada hubungan pendidikan dengan *p-Value* 0,006 (OR=0,495 dan CI=0,298-0,823), pengetahuan dengan *p-Value* 0,005 (OR=0,1,971 dan CI=1,223-3,175), *tangible* dengan *p-Value* 0,000 (OR=37,53 dan CI=17,928-78,601), *reliability* dengan *p-Value* 0,000 (OR=156,75 dan CI=62,430-393,56), *responsiveness* dengan *p-Value* 0,00 (OR=31,01 dan CI=16,31-58,95), *assurance* dengan *p-Value* 0,000 (OR=18,68 dan CI=10,27-34,003) dan *empathy* dengan *p-Value* 0,000 (OR=178,875 dan CI=42,234-757,602) terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian. Tidak ada hubungan jenis kelamin dengan (*p-value* 0,529), usia dengan (*p-value* 0,949) dan pekerjaan dengan (*p-value* 0,884) terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien serta menentukan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Rupit.

Kata kunci: kepuasan pelayanan kefarmasian, karakteristik responden, SERVQUAL.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an integral part of healthcare services that are patient-oriented and aimed at improving service quality and patients' quality of life. Patient satisfaction is one of the essential indicators used to assess the quality of pharmaceutical services. This study aimed to analyze pharmaceutical service satisfaction among outpatients at Rupit Regional General Hospital, Musi Rawas Utara Regency, in 2026 and to identify factors associated with patient satisfaction. This study employed a quantitative method using an analytical survey design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 1,062 patients who obtained medications from the hospital pharmacy installation during November–December 2025 and January 2026. A total of 291 respondents were selected using a random sampling technique based on Slovin's formula. Data were analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the Chi-square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression. There were significant associations between education *p-Value* 0,006 (OR=0,495 dan CI=0,298-0,823), knowledge *p-Value* 0,005 (OR=0,1,971 dan CI=1,223-3,175), *tangibles* *p-Value* 0,000 (OR=37,53 dan CI=17,928-78,601), *reliability* *p-Value* 0,000 (OR=156,75 dan CI=62,430-393,56), *responsiveness* *p-Value* 0,00 (OR=31,01 dan CI=16,31-58,95), *assurance* *p-Value* 0,000 (OR=18,68 dan CI=10,27-34,003) and *empathy* *p-Value* 0,000 (OR=178,875 dan CI=42,234-757,602) with patient satisfaction of pharmaceutical services. No significant associations were found between gender (*p-value* 0,529), age (*p-value* 0,949) and

employment status (p-value 0,884) and patient satisfaction. The findings of this study are expected to provide an overview of the level of patient satisfaction and identify the most dominant factors associated with satisfaction with pharmaceutical services. Furthermore, the result are expected to rserve as evaluation material and a basic for policy-making to improve the quality of pharmaceutical services at RSUD Rupit.

Keywords: *patient satisfaction in pharmaceutical services, characteristic respondent, SERVQUAL.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes RI tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (*Drug oriented*) ke pasien yang mengacu kepada *pharmaceutical care* (Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016)

Berdasarkan data (WHO, 2021) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan 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 93,37%, Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), Denmark (89,29%), sedangkan negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%).

Menurut Peraturan Kemenkes RI, 2016, tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2020) dalam penelitian (Shilvira, Fitriani and Satria, 2023) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut

(FKRTL) atau rumah sakit pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk rumah sakit swasta adalah 83%.

Berdasarkan hasil laporan survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan periode Januari sampai dengan Desember 2024 memperoleh nilai 87,05 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, 2025). Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat di RS Rupit, 2025 indeks kepuasan pasien tidak mencapai 100 % dan hanya mencapai angka 88,58% baik hal ini berarti indeks kepuasan responden untuk pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Rupit belum mencapai maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian (Sinata *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi tangible dengan 42,5% responden menyatakan sangat puas, dan terendah pada dimensi responsiveness dengan 26% responden sangat puas. Meskipun terdapat beberapa catatan pada aspek fasilitas pendukung dan kenyamanan ruang tunggu, secara umum pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail.

Berdasarkan hasil penelitian (Handayani, 2024) bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara yaitu dengan 5 dimensi yang meliputi dimensi kemampuan (*reliability*), *responsiveness* (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), *tangible* (*tangible*) dan *assurance* (*assurance*) memiliki rata-rata skor 1.182. Penelitian lain dengan menggunakan metode Servqual, berdasarkan analisis Gap untuk setiap dimensi diperoleh nilai rata-rata sebesar (-0,78) dimana nilai negatif menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotik Kota Kediri belum terpenuhi (Pratiwi, Rahem and Utami, 2024).

Berdasarkan survei awal yang

dilakukan oleh peneliti di Farmasi Rawat Jalan RSUD Rupit, Belum ada yang melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian responden. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di RS Rupit. Penilaian tingkat kepuasan diamati berdasarkan parameter-parameter *tangible*,

reliability, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan fasilitas berwujud yang diberikan farmasi sebagai pelayanan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti akan meneliti tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2026”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bidang Kesehatan Masyarakat peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan (AKK) mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian RSUD Rupit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *survei analitik* melalui pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni 2026, Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh responden di RS Rupit bulan November, Desember Tahun 2025 dan Januari Tahun 2026 berjumlah 1.062 pasien. Pengambilan sampel dengan tehnik *random sampling* menggunakan rumus Slovin sehingga di dapatkan 291 responden. Analisa penelitian ini dilakukan dengan *uji Chi Square* dan Regresi Logistik.

HASIL PENELITIAN

Variable independen dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sementara variable dependen adalah kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan. Adapun distribusi frekuensi masing-masing variable adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	147	50.5
2	Perempuan	144	49.5
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden laki-laki sebanyak 147 responden (50,5%) dan responden perempuan sebanyak 144 responden (49,5%).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Muda (17-45 Tahun)	174	59,8
2	Tua (46-65 Tahun)	117	40,2
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden berusia muda sebanyak 174 responden (59,8%) dan respon usia tua sebanyak 117 responden (40,2%).

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Rendah	96	33.0
2	Tinggi	195	67.0
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah pendidikan tinggi yaitu sebanyak 195 responden (67,0%) dan sebagian kecil pendidikan responden adalah Pendidikan rendah yaitu sebanyak 96 responden (33,0%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja	120	41,2
2	Bekerja	171	58,8
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah bekerja yaitu sebanyak 171 responden (58,8%) dan sebagian kecil responden tidak bekerja sebanyak 120 responden (41,2%).

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentas (%)
1	Tidak baik	115	39.5
2	Baik	176	60.5
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pengetahuan responden baik yaitu sebanyak 176 responden (60.5%) dan sebagian kecil pengetahuan responden tidak baik yaitu sebanyak 115 responden (39.5%).

Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Tangibles* di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	<i>Tangibles</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	159	54.6
2	Baik	132	45.4
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan *tangibles* tidak baik yaitu sebanyak 159 responden (54,6%) dan sebagian baik sebanyak 132 responden (45,4%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Reliability* di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	<i>Reliability</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	121	41.6
2	Baik	170	58.4
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan *reliability* baik yaitu sebanyak 170 responden (58,4%) dan sebagian tidak baik sebanyak 121 responden (41,6%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Responsiveness* di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	<i>Responsiveness</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	130	44.7
2	Baik	161	55.3
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan *responsiveness* baik yaitu sebanyak 161 responden (55.3%) dan sebagian tidak baik sebanyak 130 responden (44,7%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Assurance* di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	<i>Assurance</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	144	49.5
2	Baik	147	50.5
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan *assurance* baik yaitu sebanyak 147 responden (50,5%) dan sebagian kecil tidak baik sebanyak 144 responden (49,5%).

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Empathy* di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	<i>Empathy</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	92	31.6
2	Baik	199	68.4
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden dengan *emphaty* baik yaitu sebanyak 199 responden (68,4%) dan minoritas tidak baik sebanyak 92 responden (31,6%).

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Responden di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

No	Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Puas	130	44.7
2	Puas	161	55.3
	Total	291	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan kepuasan pelayanan kefarmasian puas yaitu sebanyak 161 responden (55,3%) dan sebagian kecil tidak puas sebanyak 130 responden (44,7%).

Tabel 12 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Laki-laki	63	42,9	84	57,1	147	100	0.529
Wanita	67	46,5	77	53,5	144	100	
Total	130	44,7	161	55,3	290	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 147 responden laki-laki didapat bahwa 63 responden (42,9%) tidak puas dan 84 responden (57,1%) puas. Dari 144 responden perempuan didapat bahwa 67 responden (46,5%) tidak puas dan 77 responden (53,5%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.529 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 13 Hubungan Usia dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value
	Tidak Puas		Puas		N		
	n	%	n	%			
Muda	78	44,8	96	55,2	174	100	0.949
Tua	52	44,4	65	55,6	117	100	
Total	130	44,7	161	55,3	291	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 174 responden usia muda didapat bahwa 78 responden (44,8%) tidak puas dan 96 responden (55,2%) puas. Dari 117 responden usia tua didapat bahwa 52 responden (44,4%) tidak puas dan 65 responden (55,6%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0,949 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan usia dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 14 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		n	%			
	n	%	n	%					
Rendah	32	33,3	64	66,7	96	100	0.006	0,495	0,298-0,823
Tinggi	98	50,3	97	49,7	195	100			
Total	130	44.7	161	55.3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 96 responden pendidikan rendah didapat bahwa 32 responden (33,3%) tidak puas dan 64 responden (66,7%) puas. Dari 195 responden pendidikan tinggi didapat bahwa 98 responden (50,3%) tidak puas dan 97 responden (49,7%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.006 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 0,495 artinya responden dengan pendidikan tinggi berpeluang 0,495 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 15 Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value
	Tidak Puas		Puas		N		
	n	%	n	%			
Tidak Bekerja	53	44,2	67	55,8	120	100	0.884
Bekerja	77	45,0	94	55,0	171	100	
Total	130	44,7	161	55,3	291	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 120 responden tidak bekerja didapat bahwa 53 responden (45,2%) tidak puas dan 67 responden (55,8%) puas.. Dari 171 responden bekerja didapat bahwa 77 responden (45,0%) tidak puas dan 94 responden (55,0%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.884 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 16 Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		N				
	n	%	n	%					
Tidak Baik	63	54,8	52	45,2	115	100	0.005	1,971	1,223-3,175
Baik	67	38,1	109	61,9	176	100			
Total	130	44,7	161	55,3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari Dari 115 responden pengetahuan tidak baik didapat bahwa 63 responden (54,8%) tidak puas dan 52 responden (45,2%) puas. dari 176 responden pengetahuan baik didapat bahwa 67 responden (38,1%) tidak puas dan 109 responden (61,9%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 1,971 artinya responden dengan pengetahuan baikberpeluang 1,971 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 17 Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Tangibles	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		N				
	n	%	n	%					
Tidak Baik	120	75,5	39	24,5	159	100	0.000	37,53	17,928-78,601
Baik	10	7,6	122	92,4	132	100			
	130	44,7	161	55,3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 159 responden dengan *tangible* tidak baik didapat bahwa 120 responden (75,5%) tidak puas dan 39 responden (24,5%) puas dari 132 responden dengan *tangible* tidak baik 10 responden (7,6%) tidak puas dan dari 122 responden (92,4%) puas dan Dari Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 37,53 artinya responden yang memberikan pendapat dengan *tangible* baik berpeluang 37,53 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 18 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P-value</i>	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		n	%			
	n	%	n	%					
Tidak Baik	114	94,2	7	5,8	121	100	0.000	156,75	62,4-393,56
Baik	16	9,4	154	90,6	170	100			
	130	44,7	161	55,3	291				

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 121 responden dengan *reliability* tidak baik didapat bahwa 114 responden (94,2%) tidak puas dan 7 responden (5,8%) puas. Dari 170 responden dengan *reliability* baik didapat bahwa 16 responden (9,4%) tidak puas dan 154 responden (90,6%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 156,75 artinya responden dengan *reliability* baik berpeluang 156,75 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 19 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas						
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Baik	108	83,1	22	16,9	130	100	0.000	31,01	16,31-58,95
Baik	22	13,7	139	86,3	161	100			
	130	44.7	161	55.3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 130 responden dengan *responsiveness* tidak baik didapat bahwa 108 responden (83,1%) tidak puas dan 22 responden (16,9%) puas. dari 161 responden dengan *responsiveness* baik didapat bahwa 22 responden (13,7%) tidak puas dan 139 responden (86,3%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 31,01 artinya responden *responsiveness* baik berpeluang 31,01 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 20 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	OR	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		n	%			
	n	%	n	%					
Tidak Baik	109	75,7	35	24,3	144	100	0.000	18,68	10,27-34,003
Baik	21	14,3	126	85,7	147	100			
	130	44,7	161	55,3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 144 responden dengan *assurance* tidak baik didapat bahwa 109 responden (75,7%) tidak puas dan 35 responden (24,3%) puas. Dari 147 responden dengan *assurance* baik didapat bahwa 21 responden (14,3%) tidak puas dan 126 responden (85,7%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 18,68 artinya responden *assurance* baik berpeluang 18,68 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tabel 21 Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Rawat Jalan RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara

Rawat Jalan RS Rupa Kabupaten Madiun Rawat Jalan									
Empathy	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value	O R	CI-95%
	Tidak Puas		Puas		n	%			
	n	%	n	%					
Tidak Baik	90	97,8	2	2,2	92	100	0.000	17 8,8 75	42,23 4- 757,6 02
Baik	40	20,1	159	79,9	199	100			
	130	44,7	161	55,3	291	100			

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 92 responden dengan *empathy* tidak baik didapat 90 responden (97,8%) tidak puas dan 2 responden (2,2%) puas. Dari 199 responden dengan *empathy* baik didapat bahwa 40 responden (20,1%) tidak puas dan 159 responden (79,9%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 178,875 artinya responden dengan *empathy* baik berpeluang 178,875 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Analisis Multivariat

Tabel 22 Model Akhir Analisis Multivariat

		p-Value	OR	CI-95% Lower	Upper
Step 1'	<i>Tangibles</i>	0,152	2,512	0,713	8,853
	<i>Reliability</i>	0,000	21,526	6,493	71,364
	<i>Responsiveness</i>	0,004	5,095	1,682	15,434
	<i>Empathy</i>	0,000	44,655	8,077	246,882
	<i>Constant</i>	0,000	0,000		

Nigelkerke R Square 0,850

Cox % Snell R Square 0,635

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda, diketahui bahwa *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Rupit Tahun 2026. Variabel *reliability* memiliki OR sebesar 21,526, *responsiveness* memiliki OR sebesar 5,095 dan *empathy* memiliki OR 44,655. Berdasarkan nilai OR terbesar, *empathy* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan, dimana *empathy* dari petugas farmasi berpeluang 44,655 kali terhadap kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan.

Model regresi logistik yang didapat adalah sebagai berikut: $Z = -12,959 + 0,921(\text{tangible}) + 3,069(\text{reliability}) + 1,628(\text{responsiveness}) + 3,799(\text{empathy})$

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa seluruh koefisien variabel independen bernilai positif. Hal ini berarti peningkatan *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* akan meningkatkan peluang peningkatan kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan. Nilai konstanta (-12,959) menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* bernilai nol, maka log odd kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan bernilai (-12,959). Nilai konstanta yang negatif mengindikasikan bahwa tanpa adanya kontribusi dari keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut, probabilitas terjadinya kepuasan relatif rendah.

PEMBAHASAN

1. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Jenis kelamin merupakan perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara biologis. jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada pelayanan kefarmasian secara signifikan. Berbeda dengan hasil analisis korelasi antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden (Handono, Andini and Hazimatunnisa, 2025).

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden wanita

sebanyak 144 responden (49,5%) dan responden laki-laki sebanyak 147 responden (50,5%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.529 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Handono, Andini and Hazimatunnisa, 2025) hasil uji *chi-square* tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor demografi (usia, jenis kelamin dan pendidikan) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi dengan *p-value* $> 0,05$ untuk ketiga faktor.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien secara merata tanpa membedakan jenis kelamin, sehingga pelayanan yang diberikan dapat diberikan dengan baik oleh seluruh kelompok masyarakat.

2. Hubungan antara usia dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 174 responden usia muda didapat bahwa 78 responden (44,8%) tidak puas dan 96 responden (55,2%) puas. Dari 117 responden usia tua didapat bahwa 52 responden (44,4%) tidak puas dan 65 responden (55,6%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0,949 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan usia dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian (Arifin *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 52 responden (52%) dengan usia muda. Sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan

kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai $p = 0,030$; $OR = 2,674$).

3. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Kepedulian seseorang terhadap kesehatan pribadinya dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang semakin tinggi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang dibutuhkan. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 96 responden pendidikan rendah didapat bahwa 32 responden (33,3%) tidak puas dan 64 responden (66,7%) puas. Dari 195 responden pendidikan tinggi didapat bahwa 98 responden (50,3%) tidak puas dan 97 responden (49,7%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0,006 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 0,495 artinya responden dengan pendidikan tinggi berpeluang 0,495 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hal ini sejalan dengan penelitian Zuzana (2022) dalam (Ramadani *et al.*, 2023) penelitian yang dilakukan di

Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi menunjukkan bahwa karakteristik responden meliputi umur tertinggi berumur 38-50 tahun total (39,2%) dan $p\text{ value}=(0,00)$, tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA total (63,9%) dan $p\text{ value}=(0,00)$, jenis pekerjaan tertinggi adalah karyawan swasta total (36,9%) dan $P\text{value}=(0,00)$ maka dapat disimpulkan bahwa umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Dengan demikian tingkat pendidikan bukan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu penyedia layanan kefarmasian perlu memberikan informasi dan pelayanan yang mudah dipahami oleh seluruh kelompok pendidikan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara optimal.

4. Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Pekerjaan merupakan kegiatan pokok yang pada umumnya dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan penghasilan yang digunakan untuk membiayai kebutuhan sehari-hari. Status pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat pengalaman, interaksi sosial, akses terhadap informasi kesehatan, serta harapan individu terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pekerjaan sering dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 120 responden tidak bekerja didapat bahwa 53 responden (45,2%) tidak puas dan 67 responden (55,8%) puas.. Dari 171 responden bekerja didapat bahwa 77 responden (45,0%)

tidak puas dan 94 responden (55,0%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0.884 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah dirasakan secara relatif sama oleh seluruh pasien tanpa memandang status pekerjaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pasien secara merata.

5. Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 115 responden pengetahuan tidak baik didapat bahwa 63 responden (54,8%) tidak puas dan 52 responden (45,2%) puas. dari 176 responden pengetahuan baik didapat bahwa 67 responden (38,1%) tidak puas dan 109 responden (61,9%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 1,971 artinya responden dengan pengetahuan baikberpeluang 1,971 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hasil penelitian (Arifin *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai $p = 0,030$; $OR = 2,674$), terdapat hubungan antara tingkat

pendidikan dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 9,211), serta ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 14,885). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.

Dengan demikian, tingkat pengetahuan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan edukasi dan pemberian informasi kesehatan kepada pasien perlu terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian, sehingga dapat mendukung terciptanya kepuasan pasien yang lebih baik dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

6. Hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 159 responden dengan *tangible* tidak baik didapat bahwa 120 responden (75,5%) tidak puas dan 39 responden (24,5%) puas dari 132 responden dengan *tangible* tidak baik 10 responden (7,6%) tidak puas dan dari 122 responden (92,4%) puas dan Dari Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 37,53 artinya responden yang

memberikan pendapat dengan *tangible* baik berpeluang 37,53 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Pratama *et al.*, 2023) hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Siti Khodijah menggunakan lima dimensi penilaian Servqual yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik menghasilkan nilai gap negatif pada setiap dimensi yang berarti kualitas pelayanan farmasi belum memenuhi harapan pasien. Hasil rata-rata indeks kepuasan pelanggan untuk setiap dimensi yaitu 74,89% termasuk dalam kategori puas.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan khususnya bidang kefarmasian adalah apotek, yang merupakan sarana pendistribusian obat secara langsung kepada pasien atau konsumen. Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian yang harus mampu melayani obat kepada masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya.

7. Hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Reliability merupakan prosedur penerimaan rawat inap yang cepat dan tepat, pelayanan memuaskan sesuai kebutuhan pasien, Keandalan adalah prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit belit. kehandalan juga merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 121 responden dengan *reliability* tidak baik didapat bahwa 114 responden (94,2%) tidak puas dan 7 responden (5,8%) puas. Dari 170

responden dengan *reliability* baik didapat bahwa 16 responden (9,4%) tidak puas dan 154 responden (90,6%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 156,75 artinya responden dengan *reliability* baik berpeluang 156,75 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Berdasarkan hasil penelitian (Handayani, 2024) bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara yaitu dengan 5 dimensi yang meliputi dimensi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata skor 1.182 dengan persentase (82,19%). Penelitian lain dengan menggunakan metode Servqual, berdasarkan analisis Gap untuk setiap dimensi diperoleh nilai rata-rata sebesar (-0,78) dimana nilai negatif menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotik Kota Kediri belum terpenuhi (Pratiwi, Rahem and Utami, 2024).

Hasil penelitian (Isnawati *et al.*, 2025) 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*.

Menurut temuan peneliti, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care*. Puasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu.

8. Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Responsiveness (daya Tanggap) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen. Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 130 responden dengan *responsiveness* tidak baik didapat bahwa 108 responden (83,1%) tidak puas dan

22 responden (16,9%) puas. dari 161 responden dengan *responsiveness* baik didapat bahwa 22 responden (13,7%) tidak puas dan 139 responden (86,3%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 31,01 artinya responden *responsiveness* baik berpeluang 31,01 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hasil penelitian (Isnawati *et al.*, 2025) 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*.

Menurut temuan peneliti merasa petugas kesehatan belum tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti petugas tidak memberikan obat tepat waktu. Oleh karena itu pihak apoteker di Instalasi Farmasi RSUD Rupit lebih sigap dalam pelayanan agar waktu bisa lebih cepat. Kepuasan terhadap daya tanggap mengandung faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan. Komunikasi kepada pelanggan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang cepat tanggap, memiliki kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan

pelanggan.

9. Hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Jaminan menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 144 responden dengan *assurance* tidak baik didapat bahwa 109 responden (75,7%) tidak puas dan 35 responden (24,3%) puas. Dari 147 responden dengan *assurance* baik didapat bahwa 21 responden (14,3%) tidak puas dan 126 responden (85,7%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 18,68 artinya responden *assurance* baik berpeluang 18,68 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Hasil peneltian ini sejalan dengan penelitian (Ramadani *et al.*, 2023) yang menunjukkan bahwa bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Rokan Hulu yaitu dengan 5 dimensi yang meliputi dimensi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) dengan masing-masing $p\text{-value } 0,0001$.

Menurut temuan peneliti ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan

kepuasan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*.

10. Hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 92 responden dengan *empathy* tidak baik didapat 90 responden (97,8%) tidak puas dan 2 responden (2,2%) puas. Dari 199 responden dengan *empathy* baik didapat bahwa 40 responden (20,1%) tidak puas dan 159 responden (79,9%) puas. Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 178,875 artinya responden dengan *empathy* baik berpeluang 178,875 kali memengaruhi kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

Berdasarkan hasil penelitian (Handayani, 2024) bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara yaitu dengan 5 dimensi yang meliputi dimensi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata skor 1.182 dengan persentase (82,19%). Penelitian lain dengan menggunakan metode Servqual, berdasarkan analisis Gap untuk setiap dimensi diperoleh nilai

rata-rata sebesar (-0,78) dimana nilai negatif menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotik Kota Kediri belum terpenuhi (Pratiwi, Rahem and Utami, 2024).

Hasil penelitian (Isnawati *et al.*, 2025) 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*.

Menurut temuan peneliti Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah satu – satunya unit atau bagian dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi pasien rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu, pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan farmasi yang beredar dan digunakan di rumah sakit. Mengingat peran Instalasi Farmasi yang cukup besara sebagai sumber dana rumah sakit, maka sudah selayaknya rumah sakit menaruh perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit.

KESIMPULAN

Ada hubungan, pendidikan, pengetahuan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian.

Tidak ada hubungan jenis kelamin, usia dan pekerjaan terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian. Variabel yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di RS Rupit adalah *reliability*,

responsiveness dan empathy.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. *et al.* (2019) "Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung," *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), pp. 40–45.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (2025) *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*. Palembang.
- Handayani, R. (2024) "Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Service at Sukamara Hospital," *jurnal Surya Medika*, 10(2), pp. 38–46. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/jsm.v10i2.7722>.
- Handono, B.D., Andini, M.D. and Hazimatunnisa (2025) "Hubungan Faktor Demografi dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan tentang Pelayanan Kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi," *Jurnal Farmasi IKIFA*, 4(2), pp. 110–122.
- Isnawati, N. *et al.* (2025) "An Analysis of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at X Health Clinic in Jember," *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 8(4), pp. 3024–3031. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>.
- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 72 TAHUN 2016 (2016) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 72 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT*.
- Pratama, K.J. *et al.* (2023) "Analysis of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical service at the pharmaceutical installation," *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 4(1), pp. 61–70. Available at: <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/PICNHS>.
- Pratiwi, M.D., Rahem, A. and Utami, W. (2024) "Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies," *Jurnal EduHealthj*, 15(01), pp. 422–437. Available at: <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i01>.
- Ramadani, A.W. *et al.* (2023) "ANALISIS PELAYANAN FARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD ROKAN HULU RIAU TAHUN 2022," 12(1), pp. 19–46.
- Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B. (2023) "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan," *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, 1(3), pp. 205–214. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>.
- Sinata, N. *et al.* (2025) "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Puskesmas Sail Pekanbaru," *Jurnal Excellent Volume*, 3(2), pp. 725–733.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Indonesia.