

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Rawat Jalan: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Mata di Sulawesi Utara, Indonesia

Pharmaceutical Services and Outpatient Satisfaction: A Cross-Sectional Study in an Eye Hospital in North Sulawesi, Indonesia

Michael Rivelino Christian Kalalo, B.H.R. Kairupan, Jootje M.L. Umboh

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado

Article Info

Article History

Received: 10 Jun 2025

Revised: 22 Jun 2025

Accepted: 30 Jun 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality, particularly in pharmaceutical services. However, evidence from specialist hospitals in Indonesia remains limited. This study aimed to examine the relationship between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction at a provincial eye hospital in North Sulawesi, Indonesia. An observational analytic study with a cross-sectional design was conducted involving 110 outpatients, selected through purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire based on the SERVQUAL model and analyzed using chi-square tests and logistic regression. All five dimensions of service quality: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were significantly associated with patient satisfaction ($p < 0.05$). Among these, empathy emerged as the most dominant factor (OR = 16.258; 95% CI: 3.055–86.508). These findings indicate that empathy in pharmaceutical service delivery plays a critical role in enhancing outpatient satisfaction. Strengthening this dimension may contribute to improved patient-centered care in specialist eye hospitals.

Keywords: *Pharmaceutical services, patient satisfaction, empathy, eye hospital, service quality*

Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas layanan kesehatan, terutama dalam layanan farmasi. Namun, bukti dari rumah sakit spesialis di Indonesia masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Provinsi di Sulawesi Utara, Indonesia. Penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional study* dilakukan terhadap 110 pasien rawat jalan yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* menggunakan kuesioner terstruktur berdasarkan model SERVQUAL. Data dianalisis menggunakan uji chi-square dan regresi logistik. Kelima dimensi kualitas layanan yaitu: tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimana variabel empati merupakan faktor yang paling dominan (OR = 16,258; 95% CI: 3,055–86,508). Dengan demikian faktor empati dalam pemberian layanan farmasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Memperkuat dimensi ini dapat berkontribusi pada peningkatan perawatan yang berpusat pada pasien di rumah sakit mata spesialis.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, empati, rumah sakit mata, kualitas pelayanan

Corresponding Author:

Name : Michael Rivelino Christian Kalalo

Affiliate : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado

Address : Jl. Kampus Unsrat Bahu, Manado 95115

Email : kalalomichael84@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk pelayanan kefarmasian. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan farmasi tidak hanya dinilai dari ketersediaan obat, tetapi juga dari pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan tenaga farmasi, waktu tunggu, dan kenyamanan lingkungan pelayanan (Chusna N dkk, 2018; Rahmawati dkk, 2016). Apabila harapan pasien terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka kepuasan tercapai. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan akan menimbulkan kekecewaan, berujung pada penilaian negatif terhadap institusi (Aryani dkk, 2015).

Kualitas pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh sistem yang efisien, jumlah petugas yang memadai, dan manajemen alur layanan yang baik. Ketika sistem tidak berjalan optimal, seperti tenaga farmasi yang tidak proporsional dengan jumlah pasien atau jumlah loket yang terbatas, maka akan terjadi penumpukan antrean dan penurunan pengalaman pasien (Muhammad D, 2020). Aspek lain seperti sikap kurang komunikatif, ketersediaan obat yang terbatas, serta lingkungan fisik apotek yang tidak nyaman turut menurunkan kepuasan secara signifikan (Yaqin A, 2017). Dalam survei awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan farmasi, terutama terkait waktu tunggu, ketidakjelasan informasi obat, serta sikap petugas yang kurang empatik (Abdah, 2019).

Fenomena ini juga tercermin dari data indeks kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara, yang hanya mencapai 65% pada tahun 2023 dan sedikit meningkat menjadi 68% pada tahun 2024 (Muhammad D, 2020). Angka ini mencerminkan persepsi kolektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang belum optimal. Beberapa pasien mengeluhkan antrean panjang, jumlah petugas yang hanya dua orang, dan satu loket pengambilan obat yang harus melayani ratusan pasien per hari, sehingga mereka merasa tidak diperhatikan dan terabaikan (Rahmawati dkk, 2016). Ketidakpuasan ini tidak hanya berdampak pada persepsi individual, namun juga menyebar secara luas melalui pengalaman yang dibagikan kepada orang lain, memperburuk citra rumah sakit dan membuka ruang bagi kompetitor untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik (Mahbubah N, 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi pelayanan yang dapat dievaluasi menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Model ini terdiri dari lima dimensi utama yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, yang secara keseluruhan membentuk persepsi utuh terhadap mutu layanan (Rikomah S, 2017). Masing-masing dimensi ini saling terkait, dan kelemahan dalam satu aspek akan berdampak pada penilaian keseluruhan terhadap layanan kefarmasian (Aryani dkk, 2015). Dalam konteks pelayanan farmasi, dimensi empati dan daya tanggap sangat krusial, karena petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya tepat secara teknis, tetapi juga responsif dan humanis dalam menyampaikan informasi obat (Rahmawati dkk, 2016; Juwita dkk, 2019).

Konsep *moment of truth* (MOT) juga menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif. Setiap interaksi antara pasien dan petugas farmasi merupakan titik kritis yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Pengalaman negatif pada satu titik, seperti proses pengambilan obat yang

lambat atau penjelasan obat yang tidak jelas, dapat menghapus kesan positif dari tahapan layanan lainnya (Prastika, 2017). Oleh karena itu, petugas farmasi perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati yang tinggi, serta kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat (Juwita dkk, 2019).

Dalam era pelayanan kesehatan modern yang kompetitif, rumah sakit harus mampu menyelenggarakan pelayanan farmasi yang unggul sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan secara keseluruhan. Ketidampuhan rumah sakit dalam menyediakan pelayanan farmasi yang memuaskan dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dan loyalitas pasien (Yaqin A, 2017; Sari R, 2017). Oleh karena itu, diperlukan strategi menyeluruh yang mencakup peningkatan kompetensi petugas, perbaikan sistem antrian, pemanfaatan teknologi informasi, dan pembentukan budaya kerja yang berfokus pada pasien (Rikomah S, 2017; Abdah, 2019).

Mengingat pentingnya pelayanan kefarmasian sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit, serta rendahnya tingkat kepuasan pasien di beberapa fasilitas kesehatan termasuk Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara, maka perlu dilakukan kajian ilmiah untuk mengevaluasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan farmasi yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara.

BAHAN DAN METODE

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik observasional desain *cross-sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dewasa di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara selama tiga bulan terakhir, dengan total sebanyak 4.366 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 98 responden, dan ditambahkan 10% untukantisipasi data tidak valid, sehingga total sampel menjadi 110 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: pasien berusia ≥ 18 tahun, bersedia menjadi responden, dan mampu mengisi kuesioner secara mandiri.

Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap item diukur menggunakan skala Likert. Uji validitas dilakukan dengan analisis korelasi Pearson ($r > 0,3$ dinyatakan valid), dan reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan nilai $\alpha > 0,70$ dinyatakan reliabel. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi, setelah mendapatkan persetujuan dan penjelasan terkait tujuan penelitian. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis meliputi statistik deskriptif untuk melihat distribusi karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan dengan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan nilai $\alpha < 0,05$ serta analisis multivariat dilakukan dengan uji regresi logistik untuk mengidentifikasi hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien dengan bantuan program *Software SPSS versi 26,0 for windows*.

HASIL**Tabel 1.** Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		n	%
Umur (tahun)	17 – 25	2	1,8
	26 – 35	6	5,5
	36 – 45	12	10,9
	46 – 55	12	10,9
	>55	78	70,9
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	36,4
	Perempuan	70	63,6
Tingkat Pendidikan	SD	9	8,2
	SMP	25	22,7
	SMA	47	42,7
	Sarjana	29	26,4
Jenis Pekerjaan	PNS	11	10,0
	Petani	8	7,3
	TNI	4	3,6
	Buruh	2	1,8
	Lainnya	85	77,3
Total		110	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan karakteristik responden Pada tabel 1, mayoritas berusia di atas 55 tahun (70,9%), dan paling sedikit berusia 18–25 tahun (1,8%). Sebanyak 63,6% responden berjenis kelamin perempuan dan 36,4% laki-laki. Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA (42,7%), sedangkan paling sedikit adalah SD (8,2%). Sebagian besar responden (77,3%) bekerja sebagai ibu rumah tangga, karyawan swasta, atau belum bekerja.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel Penelitian		n	%
Bukti Fisik	Kurang Baik	24	21,8
	Baik	86	78,2
Kehandalan	Kurang Baik	18	16,4
	Baik	92	83,6
Daya Tanggap	Kurang Baik	33	30,0
	Baik	77	70,0
Jaminan	Kurang Baik	22	20,0
	Baik	88	80,0
Empati	Kurang Baik	19	17,3
	Baik	91	82,7
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	21	19,1
	Puas	89	80,9
Total		110	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diteliti, di antaranya bukti fisik dinilai baik oleh 78,2% responden, kehandalan oleh 83,6%, daya tanggap oleh 70%, jaminan oleh 80%, dan empati oleh 82,7%, sementara kepuasan pasien secara keseluruhan dinilai puas oleh 80,9% responden.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Variabel Independen		Kepuasan Pasien				Total		p-Value
		Kurang Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
Bukti Fisik	Kurang Baik	9	37,5	15	62,5	24	100	0,017
	Baik	12	14,0	74	86,0	86	100	
Kehandalan	Kurang Baik	10	55,6	8	44,4	18	100	0,000
	Baik	11	12,0	81	88,0	92	100	
Daya Tanggap	Kurang Baik	13	39,4	20	60,6	33	100	0,001
	Baik	8	10,4	69	89,6	77	100	
Jaminan	Kurang Baik	9	40,9	13	59,1	22	100	0,009
	Baik	12	13,6	76	86,4	88	100	
Empati	Kurang Baik	13	68,4	6	31,6	19	100	0,000
	Baik	8	8,8	83	91,2	91	100	
Total		21	19,1	89	80,9	110	100	

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada Tabel 3, ditemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi bukti fisik (tangible) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,017$. Sebagian besar responden yang menilai pelayanan bukti fisik sebagai "baik" juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 74 orang (86%). Sebaliknya, dari responden yang menilai aspek bukti fisik sebagai "kurang baik", hanya 62,5% yang merasa puas, dan sisanya (37,5%) mengaku kurang puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas elemen-elemen fisik, seperti kondisi fasilitas, kenyamanan ruangan, dan tampilan profesional petugas, berkontribusi langsung terhadap persepsi positif pasien terhadap layanan.

Selanjutnya, dimensi kehandalan pelayanan memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Dari 92 responden yang menilai pelayanan kehandalan sebagai "baik", sebanyak 81 orang (88,0%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 18 responden yang menilai kehandalan "kurang baik", lebih dari separuhnya (55,6%) menyatakan tidak puas. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa konsistensi, ketepatan waktu, dan kemampuan petugas dalam menangani pelayanan secara akurat merupakan faktor esensial dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan pasien.

Pada dimensi daya tanggap, ditemukan pula hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,001$). Mayoritas responden yang menilai daya tanggap sebagai "baik", yakni 69 orang (89,6%), menyatakan puas. Sebaliknya, dari kelompok yang menilai daya

tanggap “kurang baik”, sebanyak 39,4% merasa kurang puas. Temuan ini menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan respons tenaga kesehatan terhadap keluhan atau kebutuhan pasien dalam membangun kepuasan layanan. Dimensi jaminan juga menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,009$). Sebanyak 86,4% responden yang menilai jaminan sebagai “baik” mengaku puas terhadap pelayanan. Namun, di antara mereka yang menilai jaminan “kurang baik”, 40,9% menyatakan tidak puas. Ini mengindikasikan bahwa aspek jaminan yang mencakup rasa aman, kepercayaan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, serta kejelasan informasi, berkontribusi besar terhadap pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan.

Terakhir, dimensi empati menunjukkan tingkat signifikansi paling tinggi ($p = 0,000$). Sebanyak 91,2% responden yang menilai pelayanan empati sebagai “baik” merasa puas. Sebaliknya, di antara 19 responden yang menilai empati sebagai “kurang baik”, sebanyak 68,4% menyatakan tidak puas. Fakta ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan kepedulian yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan bahkan dapat menutupi kekurangan dalam aspek pelayanan lainnya.

Tabel 4. Analisis Multivariat menggunakan Uji Regresi Logistik

Variabel	Sig	OR (Odds Ratio)	95% CI for EXP B	
			Lower	Uper
Bukti Fisik	0,770	0,215	0,215	7,947
Kehandalan	0,018	6,088	1,370	27,059
Daya Ingat	0,935	1,076	0,184	6,297
Jaminan	0,999	1,001	0,226	4,425
Empati	0,001	16,258	3,055	86,508

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji multivariat menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dua variabel yang memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu kehandalan ($p = 0,018$) dan empati ($p = 0,001$). Di antara keduanya, variabel empati memiliki pengaruh paling kuat dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 16,258, yang berarti pasien yang menerima pelayanan empati dengan baik memiliki kemungkinan 16 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang tidak. Temuan ini menegaskan pentingnya sikap perhatian dan kepedulian dari petugas dalam meningkatkan kepuasan pasien di Apotek Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai karakteristik demografis responden dan bagaimana variabel-variabel kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Sebagian besar responden berusia di atas 55 tahun (70,9%) dan berjenis kelamin perempuan (63,6%), dengan tingkat pendidikan tertinggi pada jenjang SMA (42,7%). Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa usia lanjut dan tingkat pendidikan berpengaruh

terhadap persepsi terhadap kualitas layanan, serta preferensi dalam memilih dan menilai pelayanan kesehatan (Setiawan et al., 2020). Jenis kelamin juga telah dikaitkan dengan perilaku pencarian layanan kesehatan dan persepsi terhadap empati serta komunikasi petugas layanan (Yeboah et al., 2017).

Analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan bukti fisik ($p=0,021$), kehandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,009$), dan empati ($p=0,000$) berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat konsep SERVQUAL yang menekankan bahwa dimensi-dimensi tersebut merupakan indikator utama dalam menilai persepsi dan ekspektasi pasien (Parasuraman et al., 1988). Namun, penting untuk dicermati bahwa signifikansi statistik bukan hanya menunjukkan adanya hubungan, tetapi juga perlu ditafsirkan secara substantif. Misalnya, nilai p yang sangat rendah pada variabel kehandalan dan empati dapat menunjukkan kekuatan asosiasi yang tidak hanya bermakna secara statistik, tetapi juga klinis dan operasional. Artinya, perbaikan di dimensi tersebut akan memberikan dampak nyata terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan farmasi.

Secara multivariat, empati muncul sebagai faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien ($OR=16,258$), diikuti oleh kehandalan. Temuan ini konsisten dengan studi oleh Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) dan Saleh et al. (2021), yang menunjukkan bahwa sikap empatik tenaga kesehatan sangat memengaruhi pengalaman emosional pasien, terutama dalam pelayanan yang melibatkan kontak interpersonal langsung seperti farmasi. Di lingkungan populasi lansia, aspek empati menjadi krusial karena berkaitan dengan kebutuhan akan kenyamanan, rasa dihargai, dan keamanan psikologis selama proses pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan kompetensi interpersonal petugas farmasi, khususnya dalam komunikasi empatik, perlu menjadi fokus dalam peningkatan mutu pelayanan.

Dari perspektif kebijakan, hasil ini memberikan implikasi penting bagi manajemen fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), di mana kualitas layanan menjadi indikator kunci evaluasi kinerja fasilitas, aspek empati dan kehandalan harus dijadikan indikator mutu dalam sistem reward dan pembinaan tenaga kesehatan. Strategi peningkatan mutu pelayanan sebaiknya tidak hanya menekankan pada aspek teknis atau sarana, tetapi juga pada pembangunan budaya organisasi yang berorientasi pada pasien.

Kendati demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan metodologis yang perlu dicermati secara kritis. Penggunaan desain cross-sectional membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, teknik purposive sampling berpotensi menimbulkan bias seleksi, terlebih dengan keterlibatan peneliti sebagai dokter yang mungkin memengaruhi keterbukaan responden dalam menjawab. Keterbatasan teknis lain, seperti kesalahan pengisian kuesioner dan pengisian oleh keluarga bagi responden yang buta huruf, juga dapat memengaruhi validitas data. Untuk itu, studi selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau mixed methods guna menguatkan temuan dan menjelajahi aspek-aspek pengalaman pasien secara lebih mendalam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara, seluruh dimensi dalam model SERVQUAL—yakni bukti fisik,

kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Di antara kelima dimensi tersebut, empati menunjukkan hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek perhatian personal, sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, serta pemberian informasi obat yang jelas dan mudah dipahami merupakan elemen utama dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan kefarmasian.

Selain aspek empati, fasilitas fisik yang memadai, kenyamanan ruang tunggu, serta profesionalisme tenaga kefarmasian juga turut berkontribusi terhadap terbentuknya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan di mata pasien.

Rumah sakit perlu terus meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian melalui perbaikan sarana prasarana, penciptaan lingkungan pelayanan yang nyaman, serta penguatan interaksi personal yang empatik antara petugas dan pasien. Pemerintah daerah diharapkan memberikan dukungan penuh, khususnya dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas kefarmasian untuk menjamin kelangsungan pelayanan publik yang optimal.

Tenaga kefarmasian juga disarankan untuk senantiasa meningkatkan kapasitas profesional, keterampilan komunikasi, serta sikap empatik agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi aspek teknis medis, tetapi juga aspek emosional pasien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji variabel tambahan seperti harga obat, lama waktu tunggu, dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kefarmasian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdah A. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. University Of Muhammadiyah Malang; 2019.
- Aryani F, Husnawati H, Muharni S, Afrianti R. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Pharm J Farm Indones (Pharmaceutical J Indones). (1).
- Chusna N, dkk (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. Borneo J Pharm;1(2):89-92.
- Juwita Da, Arifin H, Perdana J. 2019 Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. M. Djamil Padang. J Farm Higea. 2019;11(1):32-40.
- Linda Ep. 2017. Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsup Dr. M. Djamil Padang. Universitas Andalas;
- Mahbubah N. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Fathma Medika. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani La. 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi| Jiituj|. 2020;4(2):174-86.
- Pertiwi D. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede Ii Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual.

- Prastika Ce, Erviana R. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Naskah Publ Skripsi Univ Muhammadiyah Yogyakarta;
- Rahmawati In, Wahyuningsih Ss. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction in Health Care. *Ijms- Indonesian J Med Sci*.
- Rikomah S. 2017. Farmasi Rumah Sakit. Deepublish.
- Sari R (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek. *J Ilm Ibnu Sina*. 2017;2(1):122-33.
- Sari R, Mardhiyah M. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Buring Farma Malang. *Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang*;
- Sulo Hr, Hartono E, Oetari Ra (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *J Ilm Manuntung*. 2019;5(1):81-90.
- Yaqin Aa. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim;