Vol. 9, No. 5 Oktober 2026, Hal. 807–822 p-ISSN: 2622 – 6014; e-ISSN: 2745 – 8644

JURNAL
PROMOTIF PREVENTIF

Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Perumusan Strategi Perbaikan Menggunakan SERVQUAL – SWOT di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang

Evaluation of Outpatient Pharmaceutical Service Quality fpr BPJS Patients and Formulation of Improvement Strategies Using SERVQUAL – SWOT at Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang

Kumala Lia Febriyati, Ismi Rahmawati, Ika Purwidyaningrum*
Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi, Surakarta, Indonesia

Article Info

Article History
Received: 15 Sep 2026
Revised: 16 Okt 2026
Accepted: 22 Okt 2026

ABSTRACT / ABSTRAK

Pharmaceutical services play an important role in improving patient satisfaction. This study aimed to analyze patient satisfaction using the five ServQual dimensions and formulate improvement strategies through SWOT analysis at the Outpatient Pharmacy Installation of Panti Wilasa Dr. Cipto Hospital, Semarang. This descriptive prospective study involved 320 BPJS outpatients selected using accidental sampling. Data were collected using a valid and reliable ServQual questionnaire and analyzed based on expectations, perceptions, gap scores, and SWOT. The average gap score was 0.03; the reliability dimension showed a negative gap (–0.09) and became the main priority for improvement, while the other dimensions showed positive gaps. SWOT analysis placed the pharmacy installation in Quadrant I, indicating a Strength–Opportunity (SO) strategy, with improvements focused on drug information quality and service timeliness.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, ServQual, SWOT*

Pelayanan kefarmasian berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi *ServQual* dan merumuskan strategi perbaikan melalui SWOT di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang. Penelitian deskriptif prospektif melibatkan 320 pasien rawat jalan BPJS dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *ServQual* yang valid dan reliabel, kemudian dianalisis berdasarkan harapan, kenyataan, *gap*, dan SWOT. Nilai *gap* rata-rata sebesar 0,03; dimensi *reliability* memiliki *gap* negatif (–0,09) dan menjadi prioritas perbaikan, sedangkan dimensi lainnya menunjukkan *gap* positif. Analisis SWOT menempatkan instalasi farmasi pada Kuadran I dengan strategi SO, dengan prioritas perbaikan pada informasi obat dan ketepatan waktu pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, *ServQual*, SWOT

***Corresponding Author**:*

Name : Ika Purwidyaningrum
Affiliate : Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi Surakarta
Address : Jl. Letnan Jendral Sutoyo, Mojosongo, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57127
Email : ika_pur@setiabudi.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan. Pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan yang efektif secara medis, tetapi juga mengharapkan kenyamanan, kecepatan, keamanan, serta pelayanan yang ramah dan profesional. Kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sehingga pengalaman pasien menjadi salah satu bagian penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Ferreira *et al*., 2023). Pelayanan yang baik memberikan rasa diperhatikan dan mendukung pasien selama proses memperoleh pelayanan kesehatan (Lasol, Widyarini and Grahadian, 2025).

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam pelayanan rumah sakit karena berhubungan langsung dengan pasien dalam penggunaan obat. Mutu pelayanan kefarmasian tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan obat, tetapi juga kecepatan penyiapan obat, pemberian informasi obat, dan ketepatan pemberian obat. Keempat aspek tersebut berkaitan dengan kenyamanan, pemahaman pasien, serta kepercayaan terhadap pelayanan yang diterima. Evaluasi pelayanan melalui lima dimensi *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterimanya (Rahmatia *et al.*, 2025). Metode ini mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pelayanan sehingga aspek yang telah memenuhi harapan maupun yang masih memerlukan perbaikan dapat diketahui secara lebih spesifik (Almantara, Sudarma and Swamardika, 2021). Hasil pengukuran tersebut dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang telah menjadi lokasi beberapa penelitian mengenai mutu pelayanan. Undayani and Setiono (2025) meneliti pelayanan lama waktu pasien JKN di bagian TPPRJ Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang, sedangkan Ningrum *et al.*, (2025) meneliti hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian Ningrum *et al.* (2025) menunjukkan bahwa bahwa 91,5% pasien memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Pada masing-masing dimensi, persepsi baik terhadap keandalan dan jaminan sebesar 52,5%, daya tanggap 46,5%, perhatian 49%, dan bukti nyata 48%. Penelitian tersebut berfokus pada pasien rawat inap sehingga belum memberikan gambaran khusus mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan. Evaluasi pelayanan kefarmasian rawat jalan diperlukan untuk memperoleh gambaran kepuasan pasien secara lebih spesifik.

Pengukuran kepuasan pasien belum cukup untuk menentukan arah perbaikan pelayanan. Hasil *ServQual* yang menunjukkan kesenjangan pelayanan perlu dihubungkan dengan kondisi internal dan eksternal instalasi farmasi agar strategi perbaikan dapat disusun secara tepat. Analisis SWOT dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal yang memengaruhi pelayanan. Integrasi *ServQual* dan SWOT memungkinkan hasil kesenjangan pelayanan diterjemahkan menjadi strategi perbaikan yang lebih terarah dan sesuai dengan kondisi organisasi (Jannah *et al.*, 2024). Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi *ServQual* serta merumuskan strategi perbaikan menggunakan analisis SWOT di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang.

BAHAN DAN METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif *cross-sectional*. Penelitian dilakukan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan harapan dan persepsi pasien rawat jalan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang. Data dikumpulkan satu kali dari setiap responden menggunakan kuesioner *ServQual* yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Harapan pasien terhadap pelayanan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang telah diterima diukur dalam pengumpulan data tersebut. Selanjutnya, skor harapan dan persepsi dibandingkan untuk memperoleh nilai kesenjangan (*gap*) pada setiap dimensi. Hasil analisis *ServQual* digunakan sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan pelayanan melalui analisis SWOT. Penelitian ini telah memperoleh izin pengambilan data dari Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang berdasarkan surat Nomor 812/RSPWDC/LP/SDM-DIKLAT/2025 tanggal 21 Januari 2026.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di ruang tunggu pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang selama satu bulan, yaitu April sampai Mei 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di seluruh poliklinik yang menerima layanan di Instalasi Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang.

1. Kriteria inklusi
   a. Pasien rawat jalan BPJS
   b. Pasien rawat jalan berusia 17 tahun ke atas, dan bersedia menjadi responden
   c. Telah menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang
   d. Keluarga/kerabat atau pendamping pasien dapat membaca dan menulis
2. Kriteria eksklusi
   a. Pasien rawat jalan yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan pasien yang ditemui selama periode pengumpulan data, telah menerima pelayanan kefarmasian, dan memenuhi kriteria inklusi penelitian. Kuesioner dibagikan kepada pasien yang bersedia menjadi responden hingga jumlah sampel yang ditetapkan terpenuhi. mendistribusikan kuesioner kepada subjek penelitian yang telah diberikan layanan farmasi. Menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini, digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Informasi:
n: Ukuran Sampel
N: Ukuran Populasi
E: Kesalahan (toleransi ketidakakuratan akibat kesalahan yang dapat ditoleransi 5%)

$$n = \frac{1,600}{1+1,600.0,05}$$
$$n = \frac{1,600}{1+1,600.0,0025}$$
$$n = \frac{1,600}{5}$$
$$n = 320$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh sampel sebanyak 320 responden.

Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner *ServQual* yang terdiri atas 22 butir pertanyaan untuk mengukur harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner dibagikan kepada pasien rawat jalan BPJS yang memenuhi kriteria penelitian dan bersedia menjadi responden.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item kuesioner valid, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,992 untuk harapan dan 0,962 untuk kenyataan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *ServQual* dengan membandingkan persepsi (kenyataan) pelayanan yang diterima pasien dan harapan (*ekspektasi*) pasien. Nilai kesenjangan (*gap*) dihitung menggunakan rumus *Gap* = Kenyataan − Harapan. Hasil analisis *gap* selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan melalui analisis SWOT. Penelitian ini telah memperoleh izin pengambilan data dari Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang berdasarkan surat Nomor 812/RSPWDC/LP/SDM-DIKLAT/2025 tanggal 21 Januari 2026.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada Tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (69,4%). Kelompok usia terbanyak adalah 21–35 tahun (42,8%), pendidikan terbanyak SMA (31,9%), pekerjaan terbanyak wiraswasta (35,6%), dan responden paling banyak berasal dari Poliklinik Umum (43,8%).

Tangible (Bukti Fisik)

Temuan penelitian mengenai dimensi *tangible* pada Tabel 2, memperoleh nilai *gap* rata-rata 0,005. Indikator tempat duduk memperoleh *gap* negatif sebesar −0,02, sedangkan indikator lainnya bernilai positif.

Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* pada Tabel 3 memperoleh nilai *gap* rata-rata −0,09. Seluruh indikator bernilai negatif dan *gap* terbesar terdapat pada penjelasan mengenai cara penggunaan obat sebesar −0,12.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan dimensi *responsiveness* pada Tabel 4 memperoleh nilai gap rata-rata 0,08. Seluruh indikator bernilai positif dan gap terbesar terdapat pada kesediaan petugas segera membantu pasien sebesar 0,10.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	98	30,6
	Perempuan	222	69,4
Usia	18-20 Tahun	13	4,1
	21-35 tahun	137	42,8
	36-50 tahun	112	35,0
	51-60 tahun	38	11,9
	>60 tahun	20	6,3
Pendidikan	SD	72	22,5
	SMP	85	26,6
	SMA	102	31,9
	Diploma	25	7,8
	Sarjana	36	11,3
Pekerjaan	PNS	32	10,0
	Wiraswasta	114	35,6
	Petani	95	29,7
	Pedagang	48	15,0
	Lainnya	31	9,7
Poli	Penyakit Dalam	21	6,6
	Kandungan & Kebidanan	18	5,6
	Jantung	22	6,9
	Bedah	16	5,0
	Saraf	21	6,6
	THT	33	10,3
	Kulit & Kelamin	30	9,4
	Umum	140	43,8
	Psikiatri	9	2,8
	Gigi & Bedah Mulut	10	3,1

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 2. Hasil Analisis Gap Dimensi *Tangible*

Pernyataan Kesioner	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap
Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,1	3,08	0,02
Memiliki tempat duduk yang cukup dan nyaman untuk diduduki	3,09	3,11	-0,02
Kelengkapan obat-obat	3,09	3,08	0,01
Penataan obat menarik dan rapi	3,08	3,07	0,01
Rerata	3,09	3,085	0,005

Sumber: Data Primer 2026

Tabel 3. Hasil Analisis Gap Dimensi *Reliability*

Pernyataan Kesioner	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap
Penjelasan mengenai cara penggunaan obat oleh petugas apotek	3,05	3,17	-0,12
Penjelasan mengenai aturan pakai obat oleh petugas apotek	3,06	3,15	-0,09
Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas apotek	3,08	3,14	-0,06
Ketepatan waktu dalam pelayanan melayani obat di apotek	3,08	3,17	-0,09
Informasi obat di farmasi mudah di pahami	3,09	3,18	-0,09
Rerata	3,072	3,162	-0,09

Sumber: Data Primer 2026

Tabel 4. Hasil Analisis Gap Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan Kesioner	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap
Kepastian informasi waktu oleh petugas apotik	3,27	3,2	0,07
Ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien	3,27	3,19	0,08
kesiapan petugas melayani pasien	3,25	3,19	0,06
Kesediaan petugas segera membantu pasien	3,26	3,16	0,1
Rerata	3,26	3,19	0,08

Sumber: Data Primer 2026

***Assurance* (Jaminan)**

Berdasarkan Tabel 5, dimensi *assurance* memperoleh nilai *gap* rata-rata 0,04. Seluruh indikator bernilai positif dengan *gap* tertinggi pada jaminan ketersediaan obat sebesar 0,08.

***Empathy* (Empati)**

Berdasarkan Tabel 6, dimensi *empathy* memperoleh nilai *gap* rata-rata 0,07. Seluruh indikator bernilai positif dan *gap* tertinggi terdapat pada fokus dalam mengutamakan kepentingan pasien sebesar 0,10.

Tabel 5. Hasil Analisis Gap Dimensi *Assurance*

Pernyataan Kesioner	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap
Jaminan ketersediaan obat bagi pasien	3,17	3,09	0,08
Kualitas dan mutu obat terjamin, (obat belum *expired date*, dan kemasan obat tidak rusak)	3,06	3,03	0,03
Kosistensi penampilan petugas saat melayani	3,05	3,02	0,03
Kemampuan petugas merespon pertanyaan pasien	3,09	3,06	0,03
Rerata	3,09	3,05	0,04

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 6. Hasil Analisis Gap Dimensi *Empathy*

Pernyataan Kesioner	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap
Perhatian atau kepedulian petugas terhadap pasien	3,24	3,19	0,05
Perlakuan petugas dalam melayani dengan penuh perhatian	3,33	3,25	0,08
Fokus dalam mengutamakan kepentingan pasien	3,36	3,26	0,1
Pemahaman pasien terhadap kebutuhan spesifik pasien	3,33	3,26	0,07
Petugas meluangkan waktu yang cukup dalam melayani pasien	3,33	3,26	0,07
Rerata	3,32	3,24	0,07

Sumber: Data Primer 2026

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 7, nilai *gap* rata-rata pelayanan kefarmasian sebesar 0,03. Dimensi *responsiveness* memiliki *gap* tertinggi sebesar 0,08, diikuti *empathy* sebesar 0,07 dan *assurance* sebesar 0,04. Dimensi *tangible* memiliki *gap* sebesar 0,005, sedangkan *reliability* merupakan satu-satunya dimensi dengan *gap* negatif sebesar −0,09 sehingga menjadi prioritas perbaikan.

Tabel 7. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi	Nilai Rerata Kenyataan	Nilai Rerata Harapan	Nilai Gap	Keterangan
Tangibles	3,09	3,08	0,01	Puas
Reliability	3,07	3,16	-0,09	Tidak Puas
Responsiveness	3,26	3,19	0,08	Puas
Assurance	3,09	3,05	0,04	Puas
Empathy	3,32	3,24	0,07	Puas
Rerata	3,17	3,14	0,03	Puas

Sumber: Data Primer 2026

Hasil Analisis SWOT Analisis Faktor Internal Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang (IFAS)

Tabel 8. IFAS (Internal *Factors Analysis Strategy*)

Faktor	Bobot	Rating	Skor
Strength			
Kelengkapan dan ketersediaan obat	0,112	4	0,449
Ketepatan penyiapan dan penyerahan obat	0,109	4	0,436
Kompetensi petugas	0,107	3	0,322
Sistem penataan obat	0,104	3	0,312
Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	0,101	3	0,303
Weakness			
Penjelasan cara penggunaan obat	0,067	4	0,269
Ketepatan waktu pelayanan obat	0,074	3	0,221
Penyampaian informasi obat	0,075	4	0,301
Penjelasan aturan pakai obat	0,077	4	0,308
Penjelasan dosis obat	0,083	4	0,333
Ketersediaan tempat duduk ruang tunggu	0,090	3	0,269
Total Strength			1,822
Total Weakness			1,702
Selisih S - W			0,120

Sumber: Data Primer 2026

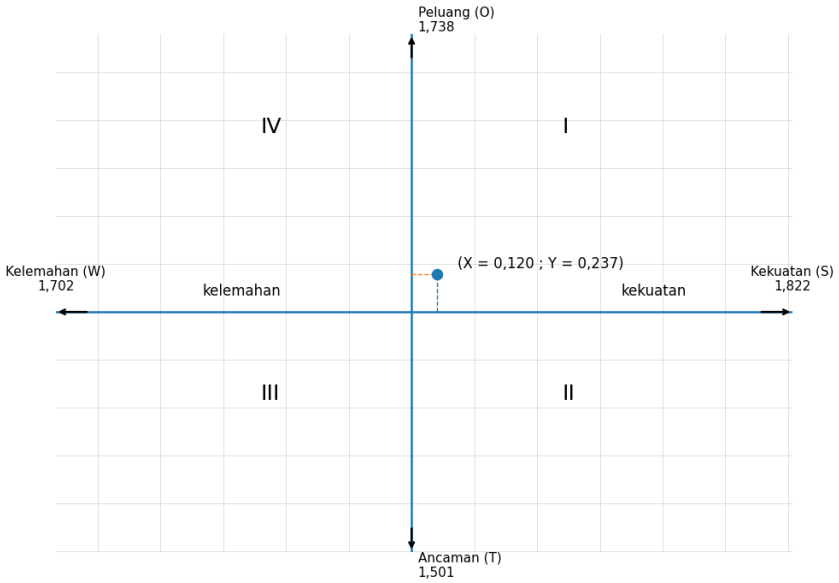
Hasil Analisis SWOT Analisis Faktor Eksternal Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang (EFAS)

Tabel 9. EFAS (*External Factors Analysis Strategy*)

Faktor	Bobot	Rating	Skor
Opportunity			
Peningkatan jumlah kunjungan pasien	0,108	4	0,431
Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan	0,105	4	0,419
Dukungan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan	0,102	3	0,305
Meningkatnya akses masyarakat terhadap akses kesehatan	0,099	3	0,296
Kemudahan memperoleh pasokan obat dari PBF	0,096	3	0,287
Threat			
Berkembangnya rumah sakit pesaing dengan teknologi maju	0,106	4	0,425
Meningkatnya tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan	0,103	4	0,413
Perkembangan IPTEK di era globalisasi	0,099	3	0,296
Perubahan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan	0,094	2	0,188
Perbedaan tingkat pengetahuan dan budaya masyarakat dalam pengguaan obat	0,089	2	0,179
Total Opportunity			1,738
Total Threat			1,501
Selisih O - T			0,237

Sumber: Data Primer 2026

Diagram Kartesius



Gambar 1. Diagram Kartesius

Ringkasan Analisis Faktor Strategi (SFAS)

Tabel 10. SFAS (*Strategic Factors Analysis Summary*)

Faktor SFAS	Bobot	Rating	Skor	Durasi	Keterangan
Kelengkapan dan ketersediaan obat (S)	0,141	4	0,564	Panjang	Mempertahankan ketersediaan obat agar kebutuhan terapi pasien dapat terpenuhi secara optimal dan pelayanan kefarmasian berjalan dengan baik
Ketepatan penyiapan dan penyerahan obat (S)	0.138	4	0,552	Panjang	Mempertahankan ketepatan penyiapan dan penyerahan obat sesuai standar pelayanan kefarmasian untuk menjamin keselamatan pasien serta mencegah terjadinya *medication error*
Penyampaian informasi obat kepada pasien (W)	0,095	4	0,380	Pendek	Meningkatkan kualitas penyampaian informasi obat kepada pasien agar informasi yang diberikan lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami sehingga mendukung penggunaan obat yang tepat
Ketepatan waktu pelayanan obat (W)	0,093	3	0,279	Pendek	Mengoptimalkan alur pelayanan resep agar waktu pelayanan menjadi lebih cepat sehingga kepuasan pasien dapat meningkat
Peningkatan jumlah kunjungan pasien (O)	0,136	4	0,544	Menengah	Memanfaatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien sebagai peluang untuk mengoptimalkan pelayanan kefarmasian agar kebutuhan pelayanan pasien dapat terpenuhi secara optimal
Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan (O)	0,133	4	0,532	Panjang	Memanfaatkan meningkatnya kesadaran masyarakat melalui peningkatan edukasi dan pelayanan kefarmasian
Berkembangnya rumah sakit pesaing dengan teknologzi maju (T)	0,134	4	0,536	Panjang	Meningkatkan inovasi pelayanan kefarmasian agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain
Meningkatnya tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan(T)	0,130	4	0,520	Menengah	Meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar sesuai dengan harapan pasien

Sumber: Data Primer (diolah), 2016

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden menunjukkan bahwa pasien yang memanfaatkan pelayanan kefarmasian rawat jalan memiliki latar belakang yang beragam. Dominasi responden perempuan dapat berkaitan dengan kecenderungan perempuan memiliki perhatian dan kesadaran yang lebih tinggi terhadap kondisi kesehatan sehingga lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan (Cahyani, Tari and Imam, 2024). Kelompok usia produktif menjadi karakteristik yang menonjol, yang memungkinkan responden memiliki kemampuan yang baik dalam menerima informasi dan menilai pelayanan yang diterima. Tingkat pendidikan dan pekerjaan yang beragam juga menunjukkan adanya perbedaan kemampuan memahami informasi serta pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian dalam pemberian informasi obat agar komunikasi dapat disesuaikan dengan kemampuan pemahaman pasien. Distribusi responden dari berbagai poliklinik menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian digunakan untuk kebutuhan terapi yang beragam, dengan Poliklinik Umum sebagai salah satu sumber kunjungan terbesar (Elyana and Adi, 2023). Karakteristik tersebut menjadi konteks penting dalam menginterpretasikan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian.

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* menggambarkan kondisi fisik yang secara langsung dapat dirasakan pasien selama menerima pelayanan kefarmasian, termasuk kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, serta kondisi penataan obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien. Kondisi ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta penataan obat yang rapi dapat membentuk persepsi positif terhadap mutu pelayanan dan mencerminkan pengelolaan pelayanan kefarmasian yang baik. Ketersediaan tempat duduk masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena kenyamanan pasien dapat berkurang ketika jumlah kunjungan meningkat dan kapasitas tempat duduk tidak mencukupi. Temuan ini berbeda dengan penelitian Amrullah, Prapdhani and Hajma (2022) yang memperoleh *gap* negatif pada dimensi *tangible*, menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik dapat menyebabkan pelayanan belum memenuhi harapan pasien. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik dan kapasitas ruang tunggu dapat menghasilkan persepsi kepuasan yang berbeda pada setiap fasilitas pelayanan kefarmasian.

Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa keandalan pelayanan kefarmasian masih perlu diperbaiki, terutama pada pemberian informasi obat dan ketepatan waktu pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penjelasan mengenai cara penggunaan obat terkadang masih diberikan secara singkat. Kondisi tersebut ditemukan pada pasien yang memperoleh obat dengan cara penggunaan khusus, seperti suppositoria, yang membutuhkan penjelasan lebih spesifik agar pasien memahami cara penggunaannya. Pada pasien dengan dosis bertingkat, petugas juga belum selalu menjelaskan perubahan dosis secara rinci sehingga pasien berpotensi hanya memahami dosis pada tahap awal terapi. Ketepatan waktu pelayanan juga dipengaruhi oleh kepadatan pasien, terutama pada siang hari ketika kunjungan meningkat dan beberapa resep membutuhkan waktu penyiapan lebih lama. Kondisi tersebut menyebabkan

antrean menjadi lebih panjang dan waktu tunggu yang dirasakan pasien meningkat. Temuan ini sejalan dengan Qory and Marchaban (2021) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang lebih lama dapat memengaruhi kepuasan pasien karena proses pelayanan menjadi kurang optimal, termasuk kesempatan dalam memperoleh informasi obat. Hasil tersebut juga sejalan dengan Kusumawati *et al.* (2023) yang menemukan bahwa pasien dapat menunggu lebih lama ketika petugas tidak berada di loket pelayanan, sehingga ketanggapan dan keandalan pelayanan dinilai belum optimal. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi obat merupakan bagian penting dari *reliability* karena keduanya berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kefarmasian.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian telah mampu memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut terlihat dari hasil wawancara, ketika petugas memberikan kepastian mengenai perkiraan waktu penyerahan obat, terutama pada resep yang membutuhkan waktu penyiapan lebih lama seperti obat racikan, sehingga pasien memahami alasan waktu tunggu yang diperlukan. Petugas juga menunjukkan respons secara langsung ketika terdapat pasien yang mengalami kebingungan atau membutuhkan bantuan selama proses pelayanan. Pada kondisi persyaratan BPJS yang belum lengkap, petugas membantu mengonfirmasi persyaratan tersebut sehingga pasien memperoleh kejelasan dan pelayanan dapat dilanjutkan. Kesediaan petugas memberikan alternatif pengantaran obat ke rumah juga menunjukkan bahwa kebutuhan pasien tidak hanya direspons ketika pasien menyampaikan keluhan, tetapi diantisipasi melalui bantuan yang sesuai dengan kondisi pasien. Temuan ini sejalan dengan Handayani (2024) yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas tercermin dari kecepatan merespons keluhan, kejelasan informasi, dan kesiapan dalam menyiapkan obat. Hasil tersebut juga sejalan dengan Dwi *et al.* (2024) yang memperoleh *gap* positif pada dimensi *responsiveness*, menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien telah sesuai bahkan melampaui harapan. Kesamaan temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterbukaan dalam memberikan informasi waktu serta kesigapan petugas membantu pasien selama proses pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap daya tanggap pelayanan kefarmasian.

Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Kondisi tersebut terlihat dari ketersediaan obat yang umumnya mampu memenuhi kebutuhan pasien sehingga kelangsungan terapi tidak terhambat oleh kekosongan obat. Jaminan mutu juga terlihat dari obat yang diserahkan dalam kondisi baik, belum melewati tanggal kedaluwarsa, dan memiliki kemasan yang tidak rusak. Pasien BPJS juga tidak merasakan adanya perbedaan mutu obat berdasarkan status kepesertaan sehingga menumbuhkan keyakinan bahwa pelayanan diberikan secara adil. Penampilan petugas yang menggunakan seragam resmi dan *name tag* memberikan identitas yang jelas serta memperkuat kesan profesional dalam pelayanan. Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pasien mengenai kegunaan dan penggunaan obat secara jelas juga memberikan kepastian serta mengurangi keraguan pasien sebelum

menggunakan obat. Temuan ini sejalan dengan Setyorini, Kusumastuti and Wirawan (2025) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian, termasuk dimensi jaminan, berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS. Kusuma and Kundarto (2018) juga menemukan bahwa dimensi *assurance* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi pada pelayanan kefarmasian, menunjukkan bahwa jaminan mutu pelayanan dan kompetensi petugas berperan dalam membangun kepercayaan pasien. Hasil tersebut diperkuat oleh Depy and Gusti (2020) yang memperoleh kategori sangat puas pada dimensi *assurance*, sehingga menunjukkan pola yang serupa bahwa jaminan keamanan dan mutu pelayanan kefarmasian cenderung dipersepsikan positif oleh pasien BPJS.

Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa perhatian personal petugas telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas menyapa pasien dengan ramah dan sopan serta memberikan perhatian tanpa membedakan status sosial maupun kepesertaan BPJS. Perhatian terhadap kebutuhan spesifik pasien juga terlihat dari cara petugas menjaga privasi dengan menyampaikan informasi obat menggunakan suara yang lebih pelan dan tidak menyebutkan nama obat secara keras di hadapan pasien lain. Petugas juga memberikan waktu yang cukup kepada pasien lansia yang membutuhkan penjelasan berulang mengenai penggunaan obat dan memberikan kesempatan untuk bertanya kembali sampai pasien memahami informasi yang disampaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa empati tidak hanya ditunjukkan melalui sikap ramah, tetapi juga melalui kemampuan petugas menyesuaikan komunikasi dan pelayanan dengan kondisi masing-masing pasien. Temuan ini sejalan dengan Setyorini, Kusumastuti and Wirawan (2025) yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, yang menunjukkan pentingnya perhatian personal dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Hasil tersebut juga sejalan dengan Yudanisa *et al.* (2019) yang memperoleh tingkat kepuasan pada dimensi empati sebesar 77,43% dalam pelayanan farmasi pasien BPJS rawat jalan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, penghargaan terhadap pasien, dan kemampuan memahami kebutuhan individual merupakan unsur penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien

Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang telah mampu memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima secara umum lebih baik dibandingkan harapan awal. Kepuasan yang terbentuk terutama didukung oleh daya tanggap, perhatian petugas, serta jaminan pelayanan yang telah dirasakan positif oleh pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya satu aspek yang masih belum memenuhi harapan, yaitu *reliability*. Kondisi tersebut menandakan bahwa kepuasan pasien secara umum belum menggambarkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah optimal, karena keandalan dalam pemberian informasi obat dan ketepatan waktu pelayanan masih menjadi kebutuhan yang perlu diperbaiki. Temuan ini sejalan dengan Ferreira *et al.* (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa analisis *gap* tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, tetapi juga dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih

memerlukan perhatian sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan melalui analisis SWOT.

IFAS (*Internal Factors Analysis Strategy*)

Analisis faktor internal menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki kekuatan yang lebih dominan dibandingkan kelemahan. Kekuatan terutama berasal dari ketersediaan obat, ketepatan penyiapan dan penyerahan obat, kompetensi petugas, serta penataan obat dan kondisi ruang pelayanan yang mendukung. Kelemahan terutama terdapat pada penyampaian informasi obat, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan tempat duduk. Temuan tersebut sejalan dengan hasil *ServQual* yang menunjukkan bahwa *reliability* masih menjadi aspek yang belum memenuhi harapan pasien. Kondisi internal tersebut menunjukkan bahwa instalasi farmasi memiliki kekuatan yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memperbaiki aspek pelayanan yang masih lemah.

EFAS (*External Factors Analysis Strategy*)

Analisis faktor eksternal menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Peluang tersebut terutama berasal dari peningkatan kunjungan pasien, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, dukungan kebijakan kesehatan pemerintah, peningkatan akses pelayanan kesehatan, serta kemudahan memperoleh obat dari PBF. Ancaman yang perlu diperhatikan meliputi persaingan dengan rumah sakit yang memiliki teknologi lebih maju, meningkatnya tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan, perkembangan IPTEK, perubahan kebijakan pemerintah, serta perbedaan pengetahuan dan budaya masyarakat dalam penggunaan obat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peluang eksternal masih dapat dimanfaatkan, tetapi perlu diimbangi dengan kemampuan pelayanan dalam menghadapi persaingan dan tuntutan pasien yang terus berkembang.

SFAS (*Strategic Factors Analysis Summary*)

Analisis SFAS (*Strategic Factors Analysis Summary*) merangkum faktor internal dan eksternal yang paling berpengaruh dalam menentukan strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Faktor yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan adalah kelengkapan dan ketersediaan obat serta ketepatan penyiapan dan penyerahan obat karena keduanya mendukung terpenuhinya kebutuhan terapi dan keselamatan pasien. Perbaikan jangka pendek diarahkan pada penyampaian informasi obat dan ketepatan waktu pelayanan karena kedua aspek tersebut masih menjadi kelemahan yang ditemukan dalam hasil *ServQua*l. Peningkatan jumlah kunjungan pasien menjadi peluang jangka menengah yang perlu diantisipasi melalui penguatan pelayanan, sedangkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan merupakan peluang jangka panjang untuk mengembangkan edukasi dan pelayanan kefarmasian. Ancaman berupa perkembangan rumah sakit pesaing dengan teknologi maju serta meningkatnya tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan juga perlu menjadi perhatian jangka menengah dan panjang agar mutu pelayanan tetap kompetitif.

Diagram Kartesius

Hasil analisis diagram Kartesius menempatkan pelayanan kefarmasian pada Kuadran I sehingga strategi yang digunakan adalah strategi SO (*Strength–Opportunity*). Strategi ini memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal yang tersedia.

Ketersediaan obat dan ketepatan penyiapan serta penyerahan obat sebagai kekuatan utama dapat dipertahankan dan dikembangkan untuk mendukung peningkatan pelayanan seiring bertambahnya kunjungan pasien. Kompetensi petugas juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemberian informasi dan edukasi obat sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Kemudahan memperoleh pasokan obat dari PBF dapat mendukung kesinambungan ketersediaan obat ketika kebutuhan pelayanan meningkat. Penerapan strategi tersebut diharapkan mampu mempertahankan keunggulan pelayanan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian agar mampu memenuhi tuntutan pasien dan menghadapi persaingan antar rumah sakit.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Pengambilan sampel secara nonprobabilitas dan pelaksanaan penelitian yang hanya dilakukan di satu rumah sakit dengan responden pasien rawat jalan BPJS menyebabkan hasil penelitian belum dapat mewakili seluruh pasien atau rumah sakit lainnya. Selain itu, jawaban responden mungkin dipengaruhi oleh pendamping yang membantu mengisi kuesioner. Penentuan bobot dan penilaian faktor internal maupun eksternal dalam analisis SWOT juga dapat dipengaruhi oleh pertimbangan subjektif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan lebih dari satu rumah sakit dan menggunakan penilaian SWOT yang lebih terstruktur agar hasil analisis lebih objektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang memiliki tingkat harapan pasien yang tinggi dengan nilai rata-rata 3,14 dan tingkat kenyataan sebesar 3,17 yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai *gap* total sebesar 0,03, dengan dimensi *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* telah memenuhi harapan pasien, sedangkan *reliability* menjadi satu-satunya dimensi dengan gap negatif dan merupakan prioritas utama perbaikan. Analisis SWOT menempatkan Instalasi Farmasi Rawat Jalan pada Kuadran I dengan strategi *Growth Oriented Strategy* atau strategi agresif. Rumah sakit disarankan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan memprioritaskan perbaikan *reliability*, terutama dalam pemberian informasi obat, penjelasan dosis, dan ketepatan waktu pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, rumah sakit yang berbeda, atau metode analisis lain sebagai pembanding untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Setia Budi, Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang, Kepala Instalasi Farmasi, Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, serta seluruh pasien yang telah memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Almantara, I.P.S., Sudarma, M. & Swamardika, I.B.A. (2021). Penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Produk/Jasa dengan Metode Service Quality Model, *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), p. 223. Available at: https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p06.

Amrullah, I.A., Prapdhani, L. & Hajma, A. (2022) . Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Instalasi Farmasi RSUD IR Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022., *Journal of Pharmacy*, 1(3), pp. 332–345.

Cahyani, Tari Dwi Linda Suryanti, Imam Syafi, T. mariyana.(2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi, *Ilmiah Farmasi Indonesia*, 02(02), pp. 51–58.

Depy Oktapian Akbar, Gusti Dewi Handayani, A.N.P. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019, *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), pp. 108–116.

Dwi, A., Putri, M., Harsono, S.B. & Sarimah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024, *Jurnal Mandala Pharmacon*, 10(2), pp. 537–543.

Elyana, D. & , Adi Utarini, B.C.S. (2023). Pengalaman Pasien Rawat Jalan Di RSIA Mardi Waloeja Rampal, *Manajemen Pelayanan Kesehatan No.*, 26(04), pp. 111–123.

Ferreira, D.C., Vieira, I., Pedro, M.I., Caldas, P. & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis, *Healthcare (Switzerland)*. MDPI. Available at: https://doi.org/10.3390/healthcare11050639.

Handayani, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sukamara, *Jurnal Surya Medika*.

Jannah, M., Faizah, A.N., Indraputri, A.J., Puspita, V.E., Hidayat, R. & Ikaningtyas, M. (2024). Pentingnya Analisis SWOT dalam Suatu Perencanaan dan Pengembangan Bisnis, *IJESPG Journal*, 2(1), pp. 9–17. Available at: http://ijespgjournal.org.

Kusuma, N. & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS, *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 02, pp. 84–92. Available at: https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162.

Kusumawati, A., Masyita, A.A., Ambiati, N. & Amir, F. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Rawat Jalan RSUD Anuntaloko Parigi, *Media Ilmu Kesehatan*, 12.

Lasol, Y.V., Widyarini, M. & Grahadian, K. (2025). The Influence of Service Quality on Patient, *Jurnal Ilmiah MEA* (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi), 9(2), pp. 2886–2899.

Ningrum, I.S., Astuti, L.D. & Wibowo, D.B. (2025).Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang, *Journal of Health Care Education*, 4(2), pp. 35–44.

Qory Addin, Marchaban, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL, *Majalah Farmaseutik*, 17(2), pp. 217–224. Available at: https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692.

Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach, *Health SA Gesondheid*, 30, pp. 1–10. Available at: https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055.

Setyorini, B., Kusumastuti, D. & Wirawan, C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi, *J Ekon Manajemen, Akunt*, 4, pp. 5643–5651.

Undayani & Setiono, O. (2025). Tinjauan Pelayanan Lama Waktu Pasien Jkn Bagian Tpprj Di Rs Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang Tahun 2024, *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 4(1), pp. 1–8. Available at: https://rammik.pubmedia.id/index.php/rmik/article/view/1887.

Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romdhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan, *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(20), pp. 174–178.