

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUGU KOTA DEPOK 2026

Jesica Massolo, Atika Jaya Rani
Sarjana Farmasi, Universitas Indonesia Maju, Jakarta
E-mail: [*jesymsslo18@gmail.com](mailto:jesymsslo18@gmail.com)

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pengelolaan obat dan pasien. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tugu Kota Depok tahun 2026. Penelitian menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional dan melibatkan 378 responden yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil menunjukkan 226 responden (59,8%) memiliki tingkat kepuasan tinggi dan 152 responden (40,2%) memiliki tingkat kepuasan rendah. Seluruh dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah empathy (47,6%). Kualitas pelayanan kefarmasian berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tugu Kota Depok.

Kata kunci

kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, SERVQUAL, rawat jalan

ABSTRACT

Pharmaceutical services are health services that focus on patient treatment and management. Quality pharmaceutical services play a role in improving patient satisfaction. This study aims to analyze the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Tugu Community Health Center, Depok City in 2026. This study used a quantitative analysis method with a cross-sectional design and involved 378 respondents selected by accidental sampling method. Data were collected using a questionnaire based on the five dimensions of SERVQUAL and analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that 226 respondents (59.8%) had a high level of satisfaction and 152 respondents (40.2%) had a low level of satisfaction. All SERVQUAL dimensions were significantly related to patient satisfaction ($p = 0.000$). The dimension with the highest level of satisfaction was empathy (47.6%). Pharmaceutical quality was significantly related to patient satisfaction and can be used as evaluation material in improving the quality of services at the Tugu Community Health Center, Depok City.

Keywords

patient satisfaction, pharmaceutical services, SERVQUAL, outpatient care

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan praktik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sosial khususnya dalam pengendalian morbiditas dan mortalitas yang

berkaitan dengan obat dan pengobatan dengan cara mengelola dilakukan obat secara baik, aman dan penuh tanggung jawab (Astuti et al., 2024). Farmasi merupakan profesi kesehatan yang bertugas untuk membuat, mencampur, meracik, memformulasikan, mengidentifikasi, serta menstandarkan obat hingga penggunaannya secara aman. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi seperti obat-obatan dengan harapan meningkatkan kesehatan pasien, seperti pada pelayanan kefarmasian yang ada di Rumah sakit, klinik atau puskesmas (Handayani, 2020).

Menurut data World Health Organization (WHO) organisasi kesehatan dunia yang menunjukkan bahwa 50% obat yang dikonsumsi diseluruh negara dunia dilakukan secara tidak tepat, baik dalam peresepan, penyiapan, penjualan, dan penggunaan obat oleh pasien yang menyebabkan pengobatan pasien tidak optimal. World Health Organization (WHO) Organisasi Kesehatan Dunia mengatakan bahwa Puskesmas memegang peranan penting dalam sistem sosial dan kesehatan, karena memberikan layanan medis yang luas, termasuk pengobatan, pencegahan, dan pemulihan penyakit bagi masyarakat. Berdasarkan data WHO tahun 2021, survei kepuasan pasien rumah sakit dilakukan di 25 negara dengan melibatkan lebih dari 6 juta responden. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sementara itu, tingkat kepuasan terendah tercatat di Kenya (40,4%) dan India (34,4%).

Menurut Peraturan Kemenkes RI No.6 tahun 2024 tentang standar pelayanan minimal (SPM) bahwa standar pelayanan kesehatan menargetkan capaian 100%, dimana ini menjadi target nasional yang wajib dipenuhi oleh Pemerintah Daerah. Jika ditemukan pelayanan dibawah itu maka pemerintah daerah belum memenuhi hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan dasar minimal, dan perlu strategi perbaikan. Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat kota Depok 2024 yang dilaksanakan pada 16 instansi atau organisasi perangkat daerah di kota Depok dan termasuk pelayanan kesehatan di puskesmas kota Depok bahwa nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 3,33 atau berada pada nilai konversi sebesar 83,25 dimana masih terdapat tingkat kepuasan relatif kecil yaitu atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Dan dimana hal ini membutuhkan perhatian dari pemerintah kota Depok terhadap pelayanan pada instansi yang masih terdapat perlu perbaikan dan peningkatan (Depok, 2024).

Penelitian ini akan difokuskan pada Puskesmas Tugu Kota Depok dengan tujuan Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Melalui penelitian ini, diharapkan Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tugu Kota Depok yang ditinjau dari SERVIQUAL diukur dari Reability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap, Assurance (jaminan/kepercayaan), Emphaty (empati, dan Tangible (sarana fisik/tampilan) dan memberikan kontribusi bagi layanan kesehatan untuk menjadi acuan evaluasi atau perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian agar masalah seperti rendahnya kepuasan pasien bisa di evaluasi dan di tangani.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional dengan tujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tugu Kota Depok. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dikefarmasian puskesmas, dengan teknik accidental sampling dan melibatkan 378 responden.

Sebelum penelitian, kuesioner diuji kepada 30 responden untuk menilai validitas dan reliabilitas. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara tiap dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan di puskesmas, dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

3.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 1 . Hasil Validitas Koesioner SERVQUAL

No.	Nilai R-tabel	Nilai R-hitung	Keterangan
P1	0,361	0,736	Valid
P2	0,361	0,782	Valid
P3	0,361	0,483	Valid
P4	0,361	0,736	Valid
P5	0,361	0,736	Valid
P6	0,361	0,675	Valid
P7	0,361	0,555	Valid
P8	0,361	0,736	Valid
P9	0,361	0,555	Valid
P10	0,361	0,379	Valid
P11	0,361	0,736	Valid
P12	0,361	0,782	Valid
P13	0,361	0,483	Valid
P14	0,361	0,736	Valid
P15	0,361	0,736	Valid
P16	0,361	0,675	Valid
P17	0,361	0,555	Valid
P18	0,361	0,736	Valid
P19	0,361	0,555	Valid
P20	0,361	0,782	Valid
P21	0,361	0,483	Valid
P22	0,361	0,736	Valid
P23	0,361	0,736	Valid
P24	0,361	0,675	Valid
P25	0,361	0,379	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner SERVQUAL yang dilakukan dengan 25 item pertanyaan didapatkan data kuesioner bervaliditas normal dan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Koesioner SERVQUAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	25

Hasil Uji Reliabilitas koefisien SERVQUAL dengan 25 item pertanyaan didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,941 \geq 0,70$ maka dapat disimpulkan koefisien reliabel.

3.2 Uji Univariat

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia (n=378)

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
18-30	31	8.2
31-40	84	22.2
41-50	99	26.2
51-60	164	43.4
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden berdasarkan usia didapatkan responden yang berumur 18-30 sebanyak 31 orang (8,2%), umur 31-40 sebanyak 84 orang (22,2%), 41-50 sebanyak 99 orang (26,2%), dan umur 51-60 sebanyak 164 orang (43,4%).

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan jenis kelamin (n=378)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Perempuan	185	48.9
Laki-Laki	193	51.1
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan perempuan sebanyak 185 orang (48,8%), dan laki-laki sebanyak 193 orang (51,1%).

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan jenis kelamin (n=378)

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SMP	45	11.9
SMA	166	43.9
Perguruan Tinggi	167	44.2
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan didapatkan SMP sebanyak 45 orang (11,9%), SMA sebanyak 166 orang (43,9%) dan perguruan tinggi sebanyak 167 orang (44,2%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan(n=378)

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Bekerja	31	8.2
Pensiunan	60	15.9
PNS	75	19.8
Swasta	212	56.1
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapatkan responden yang tidak bekerja sebanyak 31 orang

(8,2%), pensiunan sebanyak 60 orang (15,9%), PNS sebanyak 75 orang (19,8%), dan swasta sebanyak 212 orang (56.1%).

e. Tangible

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Tangible (n=378)

Tangible	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	254	67.2
Tidak Puas	124	32.8
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi tangible didapatkan puas sebanyak 254 orang (67,2%), dan tidak puas sebanyak 124 orang (32,8%).

Tabel Distribusi Jawaban Kuisisioner Responden pada Dimensi Tangible

No.	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Total
1	Fasilitas fisik (ruang tunggu, loket, tempat duduk, dan kebersihan ruangan) sudah nyaman dan memadai	0	151	188	39	378
2	Tampilan dan kerapian petugas farmasi	51	113	61	153	378
3	Sarana penunjang pelayanan kefarmasian (komputer, AC, papan informasi)	78	114	186	0	378
4	Tersedia fasilitas pendukung (kartu antrian)	0	151	188	39	378
5	Area parkir tersedia dan memadai	0	151	188	39	378

Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa dimensi berwujud (tangible) didominasi oleh kategori jawaban puas. Namun, masih terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian tidak puas, terutama pada aspek sarana penunjang pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian.

f. Responsiveness

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness (n=378)

Responsivness	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	224	59.3
Tidak Puas	154	40.7
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi responsivnes didapatkan puas sebanyak 224 orang (59,3%), dan tidak puas sebanyak 154 orang (40,7%)

Tabel Distribusi Jawaban Kuisioner Responden pada Dimensi Responsivness

No.	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Total
6	Petugas farmasi cepat merespon pasien yang membutuhkan pelayanan	0	39	114	225	378
7	Waktu tunggu pelayanan obat tidak terlalu lama	53	114	211	0	378
8	Petugas farmasi sigap dalam melayani dan lancar dalam menjawab pasien	0	151	188	39	378
9	Petugas farmasi tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan	53	114	211	0	378
10	Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk	0	51	224	103	378

Secara keseluruhan, dimensi responsiveness (daya tanggap) didominasi oleh kategori puas. Penilaian sangat puas tertinggi terdapat pada kecepatan petugas dalam merespons pasien, yaitu sebanyak 225 responden. Namun, waktu tunggu pelayanan obat dan ketanggapan terhadap keluhan pasien masih perlu diperhatikan. Oleh karena itu, kecepatan pelayanan, pengurangan waktu tunggu, dan respons terhadap keluhan perlu ditingkatkan.

g. Reability

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Reability (n=378)

Reability	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	218	57.7
Tidak Puas	160	42.3
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 9 menunjukan bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi reability didapatkan puas sebanyak 218 orang (57,7%), dan tidak puas sebanyak 160 orang (42,3%).

Tabel Distribusi Jawaban Kuisioner Responden pada Dimensi Reability

No.	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Total
11	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dan dosis obat dengan tepat	0	39	188	151	378
12	Obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter tanpa kesalahan	51	113	61	153	378
13	Petugas farmasi menggunakan bahasa	78	114	186	0	378

	yang mudah dimengerti pasien ketika memberi informasi					
14	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	0	151	188	39	378
15	Jam buka pelayanan farmasi puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal	0	151	188	39	378

Secara keseluruhan, dimensi reliability (keandalan) didominasi oleh kategori puas. Penilaian sangat puas tertinggi terdapat pada kesesuaian obat dengan resep dokter sebanyak 153 responden. Namun, penggunaan bahasa yang mudah dipahami masih perlu diperhatikan karena terdapat 78 responden yang sangat tidak puas. Oleh karena itu, ketepatan pelayanan dan penyampaian informasi yang sederhana perlu ditingkatkan.

h. Assurance

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Assurance (n=378)

Assurance	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	229	60.6
Tidak Puas	149	39.4
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi assurance didapatkan puas sebanyak 229 orang (60,6%), dan tidak puas sebanyak 149 orang (39,4%).

Tabel Distribusi Jawaban Kuisioner Responden pada Dimensi Assurance

No.	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Total
16	Petugas farmasi memberikan obat dalam kondisi baik dan aman	0	39	114	225	378
17	Petugas farmasi menuliskan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas	53	114	211	0	378
18	Petugas farmasi memastikan dengan menanyakan identitas pasien sebelum diberikan obat	0	39	188	151	378
19	Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat	5	55	237	81	378
20	Petugas farmasi memberikan informasi terkait obat	51	113	61	153	378

dan cara penggunaan
obat yang saya terima

Secara keseluruhan, dimensi assurance (jaminan) didominasi oleh kategori puas. Penilaian sangat puas tertinggi terdapat pada pemberian obat dalam kondisi baik dan aman, yaitu 225 responden. Namun, kejelasan informasi pada etiket serta pemberian informasi terkait obat dan cara penggunaannya masih perlu diperhatikan karena masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Oleh karena itu, kejelasan etiket dan edukasi obat perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

i. Emphaty

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Emphaty (n=378)

Emphaty	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	222	58.7
Tidak Puas	156	41.3
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi emphaty didapatkan puas sebanyak 222 orang (58.7%), dan tidak puas sebanyak 156 orang (41,3%).

Tabel Distribusi Jawaban Kuisisioner Responden pada Dimensi Emphaty

No.	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Total
21	Petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai antrian kepada semua pasien tanpa memandang status social	31	46	251	50	378
22	Petugas farmasi bersedia mendengarkan keluhan pasien dengan baik	9	115	182	36	378
23	Petugas farmasi bertutur kata yang lembut ketika memberikan informasi	18	151	173	36	378
24	Petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien	0	149	114	115	378
25	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan meberikan solusi	0	51	224	103	378

Secara keseluruhan, dimensi empathy (empati) didominasi kategori puas. Penilaian sangat puas tertinggi terdapat pada pelayanan sesuai antrian tanpa memandang status sosial, yaitu sebanyak 251 responden. Namun, aspek tutur kata yang lembut masih perlu diperhatikan karena terdapat 18 responden sangat tidak puas dan 151 responden tidak puas, sedangkan pada kemampuan mendengarkan keluhan terdapat 9 responden sangat tidak puas dan 115 responden tidak puas. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi, mendengarkan keluhan, dan perhatian terhadap pasien perlu ditingkatkan.

i. Tingkat Kepuasan

Tabel 12. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan (n=378)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Tinggi	226	59.8
Rendah	152	40.2
Total	378	100.0

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan didapatkan tinggi sebanyak 226 orang (59,8%), dan rendah sebanyak 152 orang (40,2%).

3.3 Uji Bivariat

a. Tangible

Tabel 12. Hubungan Dimensi *Tangible* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian (n=378)

Tangible	Tingkat Kepuasan				Total		P. Value
	Tinggi		Rendah		N		
	n	%	n	%			
Puas	179	47.4	75	19.8	254	67.2	0.000
Tidak Puas	47	12.4	77	20.4	124	32.8	
Total	226	59.8	152	40.2	378	100.0	

b. Reability

Tabel 13. Hubungan Dimensi *Reability* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian (n=378)

Reability	Tingkat Kepuasan				Total		P. Value
	Tinggi		Rendah		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	166	43.9	58	15.3	224	59.3	0.000
Tidak Puas	60	15.9	94	24.9	154	40.7	
Total	226	59.8	152	40.2	378	100.0	

c. Responsiveness

Tabel 13. Hubungan Dimensi *Responsiveness* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian (n=378)

Responsiveness	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value
	Tinggi		Rendah		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	154	40.7	64	16.9	218	57.	

						7	
Tidak Puas	72	19.0	88	23.3	160	42.3	0.000
Total	226	59.8	152	40.2	378	100.0	

d. Assurance

Tabel 13. Hubungan Dimensi Assurance Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian (n=378)

Assurance	Tingkat Kepuasan				Total		P. Value
	Tinggi		Rendah		n	%	
Puas	157	41.5	72	19.0	229	60.6	0.000
Tidak Puas	69	18.3	80	21.2	149	39.4	
Total	226	59.8	152	40.2	378	100.0	

e. Empathy

Tabel 13. Hubungan Dimensi Empathy Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian (n=378)

Empathy	Tingkat Kepuasan				Total		P. Value
	Tinggi		Rendah		n	%	
Puas	180	47.6	42	11.1	222	58.7	0.000
Tidak Puas	46	12.2	110	29.1	156	41.3	
Total	226	59.8	152	40.2	378	100.0	

Berdasarkan hasil analisis *uji chi-square* dengan menggunakan nilai *Person chi-square* diketahui bahwa nilai p dari semua dimensi adalah 0,000 sehingga $\alpha = 0,05$ yang berarti bahwa ada hubungan dimensi assurance dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Tugu Kota Depok, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan tinggi sebanyak 226 responden (59,8%), sedangkan 152 responden (40,2%) memiliki kepuasan rendah. Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p-value = 0,000 ($p < 0,05$). Pada dimensi tangible, sebanyak 179 responden (47,4%) merasa puas dan memiliki kepuasan tinggi; reliability sebanyak 166 responden (43,9%); responsiveness sebanyak 154 responden (40,7%); assurance sebanyak 157 responden (41,5%); dan empathy sebanyak 180 responden (47,6%).

Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas, keandalan dan ketepatan pelayanan, kecepatan petugas, rasa aman dan kepercayaan, serta perhatian dan keramahan petugas berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui pemeliharaan fasilitas, ketepatan pemberian obat dan informasi, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kemampuan petugas, serta pelayanan yang ramah dan empatik. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan kefarmasian, semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tugu Kota Depok. Dengan demikian, secara

statistik dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor determinan yang secara langsung mempengaruhi persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien, maka akan tercipta kepuasan, sedangkan apabila pelayanan berada di bawah harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, interaksi langsung antara pasien dan tenaga kefarmasian menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam membentuk persepsi kepuasan pasien (Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016).

Oleh karena itu temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti ketepatan dan kecepatan pelayanan, tetapi juga harus memperhatikan aspek non-teknis seperti komunikasi, empati, dan kenyamanan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa kesimpulan utama:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Depok berada pada kategori tinggi sebanyak 226 orang (59,8%) dan rendah sebanyak 152 orang (40,2%).
2. Tingkat kepuasan berdasarkan masing-masing dimensi:
 - a. Tangible: 179 orang (47,4%), didukung kebersihan dan kejelasan alur pelayanan.
 - b. Reliability: 166 orang (43,9%), didukung kemampuan dan keterampilan petugas farmasi.
 - c. Responsiveness: 154 orang (40,7%), didukung kecepatan dan kesigapan petugas.
 - d. Assurance: 157 orang (41,5%), didukung ketepatan identifikasi pasien dan pemberian obat sesuai resep.
 - e. Empathy: 180 orang (47,6%), didukung pelayanan yang ramah, sopan, dan penuh perhatian.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I., Paerah, P., Yusuf, N. A., Anggrainy, H., Indrawati, L., Ardiani, R., Hasanah, N., Hartih, N. A., Baharuddin, S., Salam, R., Roddu, A. K., Shufyani, F., Bess, Y., & Simarmata, C. (2024). *Pelayanan Farmasi* (M. K. Dr. Apt. Asriullah Jabbar, S.Si., M.P.H. Parawansah, S.Farm., apt. (ed.); Cetakan Pe). Penerbit Cv. Eureka Media Aksara.
- Handayani, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. In M. . Amirullah, SE. (Ed.), *Media Nusa Creative*.
- Depok, D. K. Dan I. K. (2024). *Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024*.

- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Kemenkes. (2024a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat* (Kemenkes (ed.)).