

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSI IBNU SINA SIMPANG EMPAT**Wahib Assyahri^{1(a)}, Rizan Hasbullah^{2(b)}, Diga Putri Oktaviane^{3(c)}, Mercya Vaguitha^{4(d)}**^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi^{a)}wassyahri.wa@gmail.com, ^{b)}rizanhasbullah09@gmail.com, ^{c)}lingga091086@gmail.com, ^{d)}mercya vaguitha@gmail.com**INFORMASI
ARTIKEL****Article History:**

Dikirim:

14-07-2025

Diterbitkan Online:

31-12-2025

Kata Kunci:Kualitas Pelayanan, Farmasi,
Rawat Jalan, Kepuasan
Pasien, Servqual**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji problematika pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat dengan fokus pada analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Masalah utama yang diidentifikasi meliputi waktu tunggu pengambilan obat yang lama (2-3 jam), ketidaktersediaan stok obat, dan fasilitas tunggu yang tidak memadai, yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dalam menjelaskan kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner sebagai instrumen utama, melibatkan 370 responden pasien dengan teknik simple random sampling. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat, dapat dijelaskan bahwa secara umum kualitas pelayanan dinilai sangat baik dengan skor rata-rata 4.26. Dimensi pelayanan terbaik terletak pada aspek empati (skor 4.30) dan keandalan (skor 4.29), yang menunjukkan bahwa petugas farmasi telah menunjukkan sikap ramah, komunikasi yang efektif, serta kompetensi teknis yang memadai. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap beberapa masalah kritis yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait ketersediaan obat yang hanya memperoleh skor 3.93 dan waktu tunggu pelayanan yang mencapai skor terendah 3.71 pada aspek jaminan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan manajemen stok obat, penambahan petugas pada jam sibuk, dan peningkatan fasilitas ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi rumah sakit dalam mengoptimalkan pelayanan farmasi berbasis kebutuhan pasien.

Keywords:Service Quality, Pharmacy,
Outpatient Care, Patient
Satisfaction, Servqual**Corresponding Author:**

wassyahri.wa@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the problems of pharmaceutical services at the Ibnu Sina Simpang Empat Hospital Pharmacy, focusing on analyzing service quality in relation to patient satisfaction. The main problems identified include long waiting times for medication (2-3 hours), unavailability of medication, and inadequate waiting facilities, which have an impact on patient dissatisfaction. The purpose of this study was to evaluate service quality based on the five dimensions of SERVQUAL (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) in explaining patient satisfaction. The research method used a descriptive quantitative approach with a questionnaire as the main instrument, involving 370 patient respondents using simple random sampling. Based on the results of the study on the quality of pharmaceutical services at the Ibnu Sina Simpang Empat Hospital Pharmacy, it can be explained that in general, the quality of service is considered very good with an average score of 4.26. The best service dimensions were empathy (score of 4.30) and reliability (score of 4.29), indicating that pharmacy staff demonstrated a friendly attitude, effective communication, and adequate

technical competence. However, this study also revealed several critical issues that need attention, particularly regarding drug availability, which only scored 3.93, and service waiting time, which scored the lowest at 3.71 in terms of assurance. This study recommends improvements in drug stock management, adding staff during peak hours, and upgrading waiting room facilities to increase patient satisfaction. These findings provide practical contributions for hospitals in optimizing patient-centered pharmacy services.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i4.1335>

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah bentuk jasa yang diperlukan oleh setiap orang. Dalam aktivitas sehari-hari, manusia bergantung pada berbagai jenis pelayanan, seperti transportasi, kesehatan, pendidikan, dan masih banyak lagi. Di antara semua jenis pelayanan, kesehatan termasuk yang paling krusial karena harus tersedia setiap saat, mengingat kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi. Setiap orang, tanpa memandang status sosial, baik kaya maupun miskin, berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Fatmawati, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2014, rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara komprehensif kepada individu, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat. Orang yang menerima layanan dari rumah sakit disebut sebagai pasien. Dalam memilih rumah sakit, pasien biasanya mempertimbangkan berbagai faktor sebelum mengambil keputusan. Salah satu aspek yang paling berpengaruh dalam pemilihan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mencakup seluruh upaya yang dilakukan suatu organisasi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan diartikan sebagai bentuk jasa yang diberikan penyedia layanan berupa kemudahan, kecepatan respon, interaksi personal, kompetensi, serta keramahan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan hasil (outcome) dari layanan kesehatan yang diberikan, sehingga menjadi salah satu indikator keberhasilan peningkatan mutu layanan. Jika pasien memiliki persepsi negatif terhadap kualitas layanan, hal ini dapat memengaruhi keputusan mereka untuk tidak kembali dan beralih ke fasilitas kesehatan lain (Engkus, 2019; Patria & Amatiria, 2017).

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat

keunggulan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga memenuhi keinginan konsumen (Assyahri & Mardaus, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang harus dilakukan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien merasa nyaman dan puas terhadap apa yang didapatkannya, jadi bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu alat ukur untuk menilai antara harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi atau tidak (Supartiningsih, 2017).

Berbagai ahli telah mengembangkan kerangka konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan. Philip Kotler (dalam Mulyawan, 2016) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas produk/jasa yang meliputi: (1) kinerja utama, (2) fitur tambahan, (3) kehandalan, (4) kesesuaian spesifikasi, (5) daya tahan, (6) kemampuan pelayanan, (7) estetika, dan (8) persepsi kualitas. Sementara itu, Barry et al. (dalam Sulistiyowati, 2018) menawarkan model yang lebih komprehensif khusus untuk industri jasa dengan sepuluh dimensi, mencakup aspek fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, aksesibilitas, komunikasi, dan pemahaman terhadap konsumen.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Irmawati et al., 2017).

RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat merupakan rumah sakit swasta tipe C yang menunjukkan perkembangan positif, terlihat dari bertambahnya jumlah pasien setiap tahun. Rumah sakit ini dikenal dengan

pelayanannya yang ramah dan profesional dari staf dalam menerima pasien. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari beberapa pasien mengenai ketidakefektifan pelayanan, khususnya di Instalasi Farmasi. Berdasarkan pengamatan, aktivitas pelayanan di Instalasi Farmasi paling padat pada pukul 09.00–15.00 WIB, terlihat dari panjangnya antrian pasien di ruang tunggu. Bahkan, kursi tunggu yang tersedia seringkali tidak mencukupi, sehingga banyak pasien yang harus berdiri sambil menunggu obat yang diresepkan dokter.

Berdasarkan data awal dan wawancara dengan pasien, pelayanan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat menghadapi beberapa tantangan serius yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Masalah utama terletak pada lama waktu tunggu pengambilan obat yang mencapai 2-3 jam, bahkan untuk resep sederhana dengan 6 item obat. Hal ini memaksa sebagian pasien, memilih menjemput obat di hari berikutnya demi menghindari antrian panjang. Selain itu, ketidakterdapat stok obat menjadi keluhan berulang, di mana pasien pulang dengan obat tidak lengkap karena beberapa item kosong. Situasi ini diperparah oleh fasilitas tunggu yang tidak memadai seperti kursi yang penuh hingga pasien harus berdiri, menambah ketidaknyamanan selama menunggu.

Meskipun sikap petugas farmasi dinilai ramah dan profesional oleh pasien, kualitas pelayanan teknis (kecepatan dan kelengkapan obat) justru menimbulkan kekecewaan. Padatnya antrian terutama pada pukul 09.00–15.00 WIB menunjukkan ketidakseimbangan antara kapasitas pelayanan dan jumlah pasien. Dampaknya, pasien mengalami beban ganda: waktu terbuang percuma dan risiko kesehatan akibat obat yang tertunda atau tidak lengkap. Tanpa perbaikan sistemik, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Perkembangan dalam pengukuran kualitas pelayanan oleh model Parasuraman, Berry, & Zeithaml (2002) yang menyederhanakan dimensi-dimensi tersebut menjadi lima kelompok utama: (1) bukti fisik (tangible) yang menekankan penampilan fasilitas dan personel; (2) kehandalan (reliability) dalam memenuhi janji pelayanan; (3) daya tanggap (responsiveness) dalam merespons kebutuhan pelanggan; (4) jaminan (assurance) yang mencakup kompetensi dan kesopanan petugas; serta (5) empati (empathy) berupa perhatian

personal terhadap konsumen. Model ini menjadi populer dalam evaluasi layanan kesehatan karena kemampuannya mengukur aspek teknis dan interpersonal secara terpadu, termasuk dalam konteks kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut Frinaldi, Embi, & Bila (2019) kualitas layanan dinilai oleh penerima layanan karena harapan yang dimiliki oleh pelanggan, sehingga kualitas akan lebih konkret jika diukur oleh penerima layanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat ?

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian adalah:

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan farmasi rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
2. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.

Melalui ini penelitian ini, manfaat yang diharapkan dapat tercapai adalah:

1. Memberikan kontribusi pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks evaluasi kualitas pelayanan farmasi.
2. Memperkaya kajian penerapan model SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengukuran kepuasan pasien dan kualitas pelayanan farmasi.

Berdasarkan persoalan tersebut, peneliti tertarik terhadap permasalahan yang terjadi dan ingin mengetahui lebih jauh lagi dengan mengadakan penelitian secara ilmiah dengan judul “Problematika Pelayanan Farmasi : Studi Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis respons subjek penelitian terhadap isu yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap berbagai aspek permasalahan. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan analisis persentase dan mean (rata-rata) guna memetakan tanggapan subjek penelitian terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Jumlah pasien rawat jalan rata-rata setiap bulan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat sebanyak 4.886 pasien yang diperoleh dari buku catatan resep di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dimana sampel diambil secara acak pada anggota populasi tanpa memperhatikan strata yang ada.

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin (dalam Sugiyono & Lestari, 2021) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

N= besarnya populasi

e= tingkat kesalahan yang dipilih (e=5%)

Dari rumus diatas, dapat dihitung bahwa jumlah sampel yang akan diteliti diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$
$$n = \frac{4.886}{1 + 4.886(5\%^2)}$$
$$n = 370$$

Sampel penelitian terdiri dari 370 responden yang merupakan pasien yang sedang mengantri di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian utama untuk memperoleh data primer langsung dari responden.

Adapun kriteria inklusi responden dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien rawat jalan yang menerima resep dari dokter dan mengambil obat di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
2. Pasien yang telah melalui proses pelayanan farmasi minimal satu kali selama periode penelitian (Februari–Juli 2023).
3. Pasien yang bersedia menjadi responden dan berusia minimal 17 tahun.
4. Pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Indonesia (lisan/tulis).

Kemudian kriteria eksklusi responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien rawat inap atau gawat darurat yang tidak menggunakan layanan farmasi rawat jalan.
2. Pasien yang mengambil obat untuk orang lain (proxy) tanpa mengalami pelayanan secara langsung.
3. Pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner (misalnya: sakit berat, gangguan kognitif, atau keadaan darurat medis).
4. Pasien yang tidak bersedia atau tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner hingga selesai.
5. Staf atau karyawan rumah sakit yang juga berstatus sebagai pasien (untuk menghindari bias).

Lokasi penelitian berada di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. Periode penelitian berlangsung selama enam bulan, dimulai pada Februari 2023. Fokus penelitian adalah mengukur persepsi responden mengenai kualitas pelayanan di instalasi farmasi tersebut. Sebagai alat ukur, penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan. Setiap alternatif jawaban diberi bobot skor tertentu sehingga indikator penelitian dapat diukur secara ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari angket yang diolah peneliti maka disajikan profil responden sebagai berikut.

Tabel 1. Profil Responden Penelitian

Jenis Kelamin		Pendidikan		Usia		Pekerjaan	
Laki-laki	161	SD/ Sederajat	32	< 20	18	Pelajar	21
		SMP/ Sederajat	59	21 - 30	97	Pegawai Swasta	90
Perempuan	209	SMA/ Sederajat	138	31 - 40	97	IRT	105
		Diploma I / II / III	55	41 - 50	86	ASN	20
		Sarjana	83	50 keatas	72	Wiraswasta	51
		Magister/ Spesialist	3			Lainnya	83
Total	370	Total	370	Total	370	Total	370

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berikut hasil kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat ditinjau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy)

Tangible

Tabel 2. Deskripsi Indikator Tangible

Item	N	Mean	Skor Total	Keterangan
Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	370	4.42	88,32	Sangat Baik
Letak instalasi farmasi mudah dicapai	370	4.44	88,76	Sangat Baik
Ruang tunggu Instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi	370	4.28	85,62	Sangat Baik
Semua obat yang ada dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Ibnu Sina Simpang Empat	370	3.93	78,60	Baik
Rata-rata Indikator Tangible	370	4.27	85,19	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas, maka dapat dilihat bahwasanya rata-rata indikator tangible memiliki nilai Mean 4,27 dengan nilai Skor Total 85,19 berada pada kategori sangat baik dengan rentang nilai 84,01-100 yang diartikan bahwa pasien menilai sangat baik terhadap indikator tangible di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Adapun item yang memiliki nilai terendah adalah pernyataan ke empat, yaitu semua obat yang ada dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Ibnu Sina Simpang Empat dengan nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan nilai skor total 78,60 yang kemudian diikuti oleh nilai rata-rata pernyataan ketiga yaitu ruang tunggu Instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi dengan nilai 4,28 dengan nilai skor total 85,62. Sedangkan item pertama dan kedua memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan rata-rata item kedua yaitu sebesar 4,44 dengan nilai skor total 88,76 kemudian diikuti oleh item pertama yang

memiliki nilai rata-rata sebesar 4,42 dengan nilai skor total 88,32.

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat telah menciptakan kenyamanan bagi pasien melalui mudahnya dicapai letak Instalasi farmasi, ruang tunggu yang tertata rapi serta penampilan dari petugas yang membuat pasien terkesan akan tetapi pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi untuk ketersediaan obat yang ada di Instalasi Farmasi sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma & Hendra Saputra (2020) dan Reyza (2019) yang menyatakan bahwa tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat diberi kesimpulan bukti fisik yang baik akan membuat harapan pelanggan menjadi lebih tinggi yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan fasilitas, persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan (Tjiptono dalam Assyahri & Bila, 2024).

Reliability

Tabel 3. Deskripsi Indikator Reliability

Item	N	Mean	Skor Total	Keterangan
Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	370	4,38	87,62	Sangat Baik
Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	370	4,25	84,97	Sangat Baik
Memiliki standar pelayanan yang jelas	370	4,30	85,95	Sangat Baik
Pasien mudah untuk memperoleh informasi pengambilan obat di apotek	370	4,23	84,54	Sangat Baik
Rata-rata Indikator Reliability	370	4,29	85,60	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka dapat dilihat bahwasanya rata-rata indikator reliability memiliki nilai Mean 4,29 dengan nilai Skor Total 85,60 berada pada kategori sangat baik dengan rentang nilai 84,01-100 yang diartikan bahwa pasien menilai sangat baik terhadap indikator reliability di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Adapun item yang memiliki nilai

terendah adalah item keempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan nilai skor total 84,54 yang kemudian diikuti oleh nilai rata-rata item kedua dengan nilai 4,25 dengan nilai skor total 84,97. Sedangkan item pertama dan ketiga memiliki nilai tertinggi pada indikator reliability. Nilai rata-rata item pertama yaitu sebesar 4,38 dengan nilai skor total 87,62 kemudian diikuti oleh item ketiga yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,30 dengan nilai skor total 85,95. Jadi berdasarkan deskripsi di atas, maka dapat dinyatakan bahwa reliability ataupun kehandalan petugas mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan oleh pasien dengan keahlian yang dimiliki oleh petugas dalam menjalankan pekerjaannya, yaitu dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga membuat pasien mudah memahami tentang cara penggunaan obat yang benar sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh petugas.

Hasil ini menjelaskan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik karena mampu memberikan kepuasan terhadap pasien sehingga hal ini sangat penting untuk dipertahankan demi tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2017) mengemukakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Ia juga menyatakan jika daya tanggap yang cepat mampu memberikan jaminan yang aman kepada pasien, lalu membentuk bukti fisik yang sesuai dengan keadaan yang mana empati akan memberikan keinginan yang diharapkan oleh pasien, sehingga kehandalan akan tercipta dan memuaskan harapan pasien dan kenyataannya akan terpenuhi.

Empathy

Tabel 4. Deskripsi Indikator Empathy

Item	N	Mean	Skor Total	Keterangan
Petugas farmasi selalu bersikap ramah dan sopan	370	4,39	87,89	Sangat Baik
Petugas farmasi bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti	370	4,26	85,24	Sangat Baik
Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan bersungguh-sungguh	370	4,23	84,60	Sangat Baik
Komunikasi pasien dan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	370	4,32	86,32	Sangat Baik
Rata-rata Indikator Empathy	370	4,30	86,01	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas, maka dapat dilihat bahwasanya rata-rata indikator empathy memiliki nilai Mean 4,30 dengan nilai Skor Total 86,01 berada pada kategori sangat baik dengan rentang nilai 84,01-100 yang diartikan bahwa pasien menilai sangat baik terhadap indikator empathy di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Adapun item yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah item ketiga dengan nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan nilai skor total 84,60 yang kemudian diikuti oleh nilai rata-rata item kedua dengan nilai 4,26 dengan nilai skor total 85,24. Sedangkan item pertama dan keempat memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata item pertama yaitu sebesar 4,39 dengan nilai skor total 87,89 kemudian diikuti oleh item keempat yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,32 dengan nilai skor total 86,32. Jadi, berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa empathy yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien sudah mampu memenuhi harapan pasien, sehingga bisa dikatakan jika sikap sopan dan keramahan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik.

Hasil ini menjelaskan bahwa kepedulian yang dimiliki oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik dan memberikan kepuasan pasien yang datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Triastity &

Triyaningsih (2013) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara indikator empathy terhadap kepuasan konsumen. Adanya pengaruh positif antara indikator empathy dan kepuasan pasien dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi, maka akan memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien. Kepedulian tersebut tidak hanya berkaitan dengan perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap kebutuhan pasien tetapi juga tentang komunikasi yang baik sehingga apa yang diucapkan mampu dirasakan oleh pasien sehingga pasien merasa keberadaanya sangat dihargai.

Responsiveness

Tabel 5. Deskripsi Indikator Responsiveness

Item	N	Mean	Skor Total	Keterangan
Petugas farmasi merespon keluhan pasien dengan cepat	370	4,15	82,97	Baik
Petugas farmasi mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	370	4,18	83,51	Baik
Petugas farmasi langsung mengerjakan resep yang telah diserahkan oleh pasien	370	4,15	83,02	Baik
Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	370	4,31	86,10	Sangat Baik
Rata-rata Indikator Responsiveness	370	4,20	83,95	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas, maka dapat dilihat bahwasanya rata-rata indikator responsiveness memiliki nilai Mean 4,20 dengan nilai Skor Total 83,95 berada pada kategori baik dengan rentang nilai 68,01-84,00 yang diartikan bahwa pasien menilai baik terhadap indikator responsiveness di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Adapun item yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah item pertama dan ketiga dengan nilai rata-rata sebesar 4,15 dengan nilai skor total item pertama 82,97 dan item kedua sebesar 83,02. Sedangkan item kedua dan keempat memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata item keempat sebesar 4,31 dengan nilai skor total 86,10 kemudian diikuti oleh item kedua yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,18 dengan nilai skor total 83,51. Hasil ini menunjukkan bahwa sikap tanggap yang

diberikan oleh petugas farmasi telah memenuhi harapan baik dari pasien meskipun respon tersebut di anggap tidak terlalu cepat. Akan tetapi, kesediaan petugas dalam menerima keluhan serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada mampu membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Hubungan antara responsiveness terhadap kepuasan pasien dikemukakan oleh Zeithmal et. Al (dalam Hamid, Radji, & Ismail, 2020), ia mengatakan responsiveness (daya tanggap) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Sehingga dengan tercapainya keinginan yang diharapkan oleh pasien mampu memberikan rasa kepuasan terhadap pasien itu sendiri. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamzyah (2019) bahwa responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Assurance

Tabel 6. Deskripsi Indikator Assurance

Item	N	Mean	Skor Total	Keterangan
Semua pasien mendapatkan perlakuan yang adil dari petugas farmasi	370	4,31	86,27	Sangat Baik
Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	370	4,31	86,21	Sangat Baik
Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama	370	3,71	74,16	Baik
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	370	4,25	84,97	Sangat Baik
Rata-rata Indikator Assurance	370	4,15	82,91	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas, maka dapat dilihat bahwasanya rata-rata indikator assurance memiliki nilai Mean 4,15 dengan nilai Skor Total 82,91 berada pada kategori baik dengan rentang nilai 68,01-84,00 yang diartikan bahwa pasien menilai baik terhadap indikator assurance di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Adapun item yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah item ketiga dengan nilai rata-rata 3,71 dengan skor

total bernilai 74,16. lalu diikuti oleh item keempat dengan nilai rata-rata 4,25 atau skor total yang bernilai 84,97. Sedangkan item pertama dan kedua memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata berjumlah sama yaitu 4,31 dengan nilai total skor pertama 86,27 dan skor total item kedua 86,21. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak terlalu cepat, akan tetapi pasien tetap merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas sehingga akhirnya mampu menimbulkan rasa puas meskipun harus cukup lama antri di ruang tunggu Instalasi Farmasi tersebut.

Berdasarkan analisis data, penelitian ini menemukan bahwa secara umum kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di RSI Ibnu Sina Simpang Empat dinilai sangat baik (skor rata-rata 4,26). Namun, terdapat disparitas signifikan antar dimensi SERVQUAL yang mengindikasikan area keunggulan dan kelemahan layanan.

Empati dan Keandalan sebagai Dimensi Unggul

Dimensi empati (skor 4,30) dan keandalan (skor 4,29) merupakan aspek terkuat dalam layanan. Tingginya nilai empati menunjukkan bahwa petugas farmasi telah berhasil menciptakan interaksi yang manusiawi, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan emosional pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Aribowo et al., (2024) yang menegaskan bahwa dalam konteks layanan kesehatan, empati tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Sementara itu, keandalan yang tinggi mencerminkan konsistensi petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan prosedural, yang merupakan fondasi dari keselamatan pasien. Temuan ini konsisten dengan studi Nasution et al., (2021), yang menyatakan bahwa reliabilitas informasi obat merupakan prediktor utama kepuasan pasien rawat jalan.

Responsiveness dan Assurance: Area Perhatian

Meskipun dinilai "Baik", dimensi responsiveness (skor 4,20) dan assurance (skor 4,15) menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah, terutama pada indikator kecepatan layanan. Waktu tunggu yang lama (skor 3,71 pada aspek assurance) menjadi masalah kritis yang berpotensi mengikis nilai positif dari

dimensi lain. Fenomena ini dapat diinterpretasikan melalui teori *service gap* Parasuraman et al., (2002), di mana harapan pasien akan kecepatan layanan tidak terpenuhi oleh kinerja aktual sistem. Penelitian Mutmainah, (2025) menyoroti bahwa antrean panjang di farmasi rumah sakit seringkali bukan hanya disebabkan oleh jumlah petugas, tetapi juga oleh sistem manajemen stok dan alur kerja yang tidak terintegrasi secara digital. Dengan demikian, masalah waktu tunggu di RSI Ibnu Sina mungkin bersifat struktural dan memerlukan intervensi sistemik, bukan hanya penambahan sumber daya manusia.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam konteks farmasi rumah sakit di Indonesia, sekaligus menegaskan bahwa dimensi teknis (seperti kecepatan dan ketersediaan) sering kali menjadi penentu utama kepuasan dibanding aspek interpersonal, khususnya pada layanan dengan intensitas antrean tinggi. Secara praktis, disparitas skor antar dimensi menunjukkan bahwa perbaikan layanan harus bersifat holistik dan berfokus pada penyelesaian bottleneck operasional. Peningkatan empati dan komunikasi petugas tidak akan cukup bermakna jika pasien tetap harus menunggu lama atau menerima obat tidak lengkap.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dinilai sangat baik dengan skor rata-rata 4.26. Dimensi pelayanan terbaik terletak pada aspek empati (skor 4.30) dan keandalan (skor 4.29), yang menunjukkan bahwa petugas farmasi telah menunjukkan sikap ramah, komunikasi yang efektif, serta kompetensi teknis yang memadai. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap beberapa masalah kritis yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait ketersediaan obat yang hanya memperoleh skor 3.93 dan waktu tunggu pelayanan yang mencapai skor terendah 3.71 pada aspek jaminan. Masalah-masalah ini sering terjadi pada jam sibuk (09.00-15.00 WIB) dan secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan pasien, meskipun fasilitas fisik dan

sikap petugas telah berkontribusi positif terhadap pengalaman pasien.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. Pertama, rumah sakit perlu memperbaiki manajemen stok obat dengan mengimplementasikan sistem inventaris real-time berbasis teknologi dan menjalin kolaborasi yang lebih baik dengan distributor obat. Kedua, optimalisasi waktu pelayanan dapat dilakukan melalui penambahan petugas pada jam sibuk dan penerapan sistem manajemen antrian digital. Ketiga, peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan khusus manajemen waktu dan komunikasi efektif sangat diperlukan. Selain itu, penelitian ini juga menyarankan untuk melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien bulanan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi lebih mendalam tentang penerapan teknologi dalam pelayanan farmasi serta evaluasi komprehensif terhadap faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja instalasi farmasi. Dengan implementasi rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan RSI Ibnu Sina dapat menjadi contoh pelayanan farmasi yang lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(1), 251–255.
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68.
- Assyahri, W., & Bila, A. (2024). Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 8(1), 70–83.
- Assyahri, W., & Mardaus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Fatmawati, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Frinaldi, A., Embi, M. A., & Bila, A. (2019). Service Culture Chain: Increasing Public Satisfaction. *Iapa Proceedings Conference*, 58–67.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hamzyah. (2019). Pengaruh responsiveness, tangible, dan emphaty terhadap kepuasan pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 129–141.
- Irma, A., & Hendra Saputra. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Irmawati, S., Sultan, & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. *Bandung: UnpadPres*.
- Mutmainah, M. (2025). Analisis Lean Manajemen Untuk Menurunkan Waktu Tunggu Pasien Jkn Rawat Jalan Pada Layanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Medimas Cirebon. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(2), 155–165.

Nasution, S. L. R., Purwanti, D., & Girsang, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi Rsud Rantauprapat. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 7(3), 341–346.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 114.

Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118–125.

Reyza, P. Z. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum Pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. *Sumber*, 3114(260), 4826.

Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional). *Alvabeta Bandung, CV*.

Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *Umsida Press*, 1–182.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.

Triastity, R., & Triyaningsih, S. L. (2013). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasa konsumen (Survey konsumen rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 151–157.