

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Rsud Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Siti Fatimah Regional General Hospital, South Sumatra Province

¹ Wasila Yanuarti, ² Faiza Yuniati

¹ Universitas Kader Bangsa, , Indonesia

² Poltekkes Kemenkes Palembang, Indonesia

Email : wasila.yanuarti@yahoo.co.id

Submisi: 14 Februari 2026; penerimaan: 30 Mei 2026; publikasi: 30 Juni 2026

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan pengalaman pelayanan, khususnya pada pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus 2025 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi, dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji Chi-square, dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 51,3% pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi, sedangkan 48,7% menyatakan tidak puas. Analisis bivariat menunjukkan bahwa pendidikan ($p = 0,016$), pekerjaan ($p = 0,002$), dan jenis penyakit ($p = 0,019$) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai *odds ratio* (OR) sebesar 2,953. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien, khususnya status pekerjaan, berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan farmasi perlu diarahkan pada efisiensi waktu pelayanan, peningkatan kualitas konseling obat, serta komunikasi yang efektif antara tenaga farmasi dan pasien.

Kata kunci : Faktor Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Rawat Jalan

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of healthcare services, including pharmaceutical services. High-quality pharmaceutical services are expected to meet patients' needs and enhance their service experience, particularly among outpatients. This study aimed to analyze factors associated with outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Siti Fatimah Regional General Hospital, South Sumatra Province. This quantitative study employed a cross-sectional design and was conducted from July to August 2025 at the Outpatient Pharmacy Unit of Siti Fatimah Regional General Hospital, South Sumatra Province. The study population comprised all outpatients who received pharmaceutical services, with a sample of 150 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis included univariate analysis, bivariate analysis using the Chi-square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression. The results showed that 51.3% of patients were satisfied with the pharmaceutical services, while 48.7% were not satisfied. Bivariate analysis indicated that education ($p = 0.016$), occupation ($p = 0.002$), and type of disease ($p = 0.019$) were significantly associated with outpatient satisfaction. Multivariate analysis revealed that occupation was the most influential factor affecting outpatient satisfaction, with an odds ratio (OR) of 2.953. These findings indicate that patient characteristics, particularly employment status, play an important role in shaping the level of satisfaction with outpatient pharmaceutical services. Therefore, efforts to improve the quality of pharmaceutical services should focus on service time efficiency, enhancement of medication counseling quality, and effective communication between pharmacists and patients.

Keywords: Patient Satisfaction Factors, Pharmaceutical Services, Outpatient Care

Pendahuluan

Kesehatan adalah salah satu dari hak fundamental manusia, dan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, ditegaskan bahwa setiap individu berhak untuk mendapatkan akses kepada layanan kesehatan. Pernyataan ini juga dikukuhkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa fasilitas kesehatan yang perlu mendapatkan perhatian termasuk rumah sakit, dan tanggung jawab negara mencakup penyediaan layanan Kesehatan serta fasilitas umum yang memadai, sebagai lembaga pelayanan public, rumah sakit memiliki peranan krusial dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. (Cahyani et al., 2024).

Secara global, kepuasan pasien telah menjadi tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan farmasi. Studi yang dilakukan di Ethiopia hanya 59,4% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit pemerintah. Faktor-faktor seperti kenyamanan ruang tunggu, status pembayaran, dan ketersediaan obat terbukti secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien (Kebede et al., 2021). Di Indonesia, isu mengenai kualitas pelayanan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan bangsal kebidanan. RSUD Sleman Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi, terutama pada aspek responsiveness dan reliability yang dianggap kurang penting bagi pasien (Ulfa & Zulkarnain, 2020).

Terdapat lima dimensi yang dijadikan sebagai standar kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan berdasarkan SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi SERVQUAL berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien JKN, dengan nilai $p < 0,05$ untuk semua aspek, mengindikasikan bahwa

intervensi pada kualitas layanan farmasi dapat secara nyata meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan penelitian ini ditemukan di RSUD I.A Moies Samarinda (S. C. Putri et al., 2023). Dalam *International Journal of Health Services* menunjukkan bahwa dua dimensi utama SERVQUAL, yaitu *reliability* dan *empathy*, berperan signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit. Artinya, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten serta empati dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan pasien menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan (Hasan et al., 2021).

Dimensi responsiveness yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan kesiapan petugas menjadi aspek yang paling sering dikeluhkan pasien, diikuti oleh kejelasan informasi obat dan empati petugas farmasi (Arief et al., 2022). Kepuasan adalah tingkat perasaan individu setelah mengevaluasi kinerja atau hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan apa yang dia harapkan. Permintaan pasien terkait berbagai aspek layanan di rumah sakit terus meningkat seiring dengan ekspektasi untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Meskipun peningkatan kualitas layanan dapat membantu memenuhi kepuasan pasien, peningkatan yang tidak komprehensif dan variasi dalam tingkat kepuasan pasien berkontribusi pada rendahnya tingkat kepuasan di rumah sakit. Fasilitas yang tersedia dan rasa empati dari staf rumah sakit merupakan faktor utama yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit (Apriliia C., 2021).

Wilayah Provinsi Sumatera Selatan, khususnya di RSUD Siti Fatimah, pelayanan farmasi rawat jalan menjadi bagian penting dari upaya pelayanan publik. Sebagai rumah sakit rujukan tingkat provinsi, RSUD Siti Fatimah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif secara klinis tetapi juga memuaskan

dari sisi pengalaman pasien (Anisia Ayunda Putri & Asiani, 2024). Belum banyak penelitian lokal yang mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit ini berdampak terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, keluhan masyarakat terhadap pelayanan farmasi di fasilitas kesehatan pemerintah masih sering ditemui, seperti waktu tunggu yang lama, informasi obat yang kurang jelas, dan sikap petugas yang dinilai kurang ramah.

Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi mutu pelayanan farmasi secara objektif dan sistematis. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kerangka konsep kualitas pelayanan seperti SERVQUAL, yang mengukur dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Indrawati, 2025). Berdasarkan uraian di atas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan antara pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan desain *cross sectional* untuk mengevaluasi variabel dependen dan variabel independen secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tepatnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Tahun 2025.

Populasi adalah suatu area generalisasi yang meliputi objek atau subjek yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang mendapatkan resep obat, atau sedang menebus resep di instalasi farmasi, serta pernah mengalami pelayanan resep di instalasi farmasi. Sedangkan sampel merupakan bagian dari

jumlah populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dimana telah memenuhi dengan kriteria inklusi telah menerima pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, dan menerima pelayanan farmasi minimal sekali sebelum pengisian kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi nya tidak bersedia mengisi kuesioner atau menarik diri sebelum menyelesaikan pengisian dan pasien yang tidak mendapatkan pelayanan farmasi.

Instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi menggunakan kuesioner yang masing-masing terdiri dari 10 butir pertanyaan untuk mengukur aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan menggunakan skala likert dengan pilihan umumnya terdiri dari empat tingkatan yaitu “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “setuju”, dan “sangat setuju” dengan skor 1-4 dengan hasil ukur tidak puas atau puas (Nadia Mutiara et al., 2023). Pengukuran kepuasan pasien ini sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha 0,783.

Variabel Independen dikategorikan dengan beberapa faktor yang mempengaruhi seperti jenis kelamin laki-laki dan perempuan, usia terbagi menjadi <41 Tahun dan ≥ 41 Tahun, pendidikan terbagi menjadi sekolah dan perguruan tinggi, pekerjaan terbagi menjadi tidak bekerja dan bekerja, pendapatan terbagi menjadi <Rp.3.200.000 dan $\geq$ Rp.3.200.000, jaminan kesehatan terbagi menjadi tidak ada dan ada, jenis penyakit terbagi menjadi penyakit kronis dan penyakit akut, jenis obat terbagi menjadi obat jadi dan obat racikan, frekuensi mendapat pelayanan terbagi menjadi 1-3 Kali dan Lebih dari 4 Kali. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji deskriptif dan uji chi square, serta untuk mengetahui faktor yang berhubungan

dengan kepuasan pasien rawat jalan menggunakan uji regresi logistik berganda (*multiple logistic regression*).

Hasil dan Pembahasan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari variabel independen (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan, Jenis Penyakit, Jenis Obat, dan Frekuensi Mendapat Pelayanan) dan variabel dependen (Kepuasan Pasien Rawat Jalan) pada pasien atau keluarga pasien yang mendapat pelayanan di farmasi rawat jalan RSUD Siti Fatimah Sumatera

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Dan Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan		
Tidak Puas	73	48,7 %
Puas	77	51,3 %
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	87	58,0 %
Perempuan	63	42,0 %
Usia		
<41 Tahun	74	49,3 %
≥41 Tahun	76	50,7 %
Pendidikan		
Sekolah	39	26,0 %
Perguruan Tinggi	111	74,0 %
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	56	37,3 %
Bekerja	94	62,7 %
Pendapatan		
<Rp.3.200.000	69	46,0 %
≥Rp.3.200.000	81	54,0 %
Jaminan Kesehatan		
Tidak Ada	43	28,7 %
Ada	107	71,3 %
Jenis Penyakit		
Penyakit Kronis	125	83,3 %
Penyakit Akut	25	16,7 %
Jenis Obat		
Obat Jadi	107	71,3 %
Obat Racikan	43	28,7 %
Frekuensi Mendapat Pelayanan		
1-3 Kali	111	74,0 %
Lebih dari 4 Kali	39	26,0 %

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				PValue
		Tidak Puas	(%)	Puas	(%)	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	46	52,9	41	47,1	0,296
	Perempuan	27	42,9	36	57,1	
Usia	< 41 Tahun	40	54,1	34	45,9	0,250
	≥ 41 Tahun	33	43,4	43	56,6	
Pendidikan	SD-SMP	12	30,8	27	69,2	0,016*
	SMU-PT	61	55,0	50	45,0	
Pekerjaan	Tidak Bekerja	37	66,1	19	33,9	0,002*
	Bekerja	36	38,3	58	61,7	
Pendapatan	<Rp.3.200.000	36	52,2	33	47,8	0,529
	≥Rp.3.200.000	37	45,7	44	54,3	
Jaminan Kesehatan	Tidak Ada	21	48,6	22	51,2	1,000
	Ada	52	48,6	55	51,4	
Jenis Penyakit	Penyakit Kronis	55	44,0	70	56,0	0,019*
	Penyakit Akut	18	72,0	7	28,0	
Jenis Obat	Obat Jadi	54	50,5	53	49,5	0,606
	Obat Racikan	19	44,2	24	55,8	
Frekuensi Mendapat Pelayanan	1-3 Kali	54	48,6	57	51,4	1,000
	Lebih dari 4 Kali	19	48,7	20	51,3	

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, dari total 150 responden sebanyak 77 orang (51,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi, sedangkan 73 orang (48,7%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan hampir seimbang antara kategori puas dan tidak puas.

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (58,0%) dan berusia ≥41 tahun (50,7%). Dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan perguruan tinggi (74,0%). Berdasarkan status pekerjaan, responden yang bekerja lebih banyak (62,7%) dibandingkan yang tidak bekerja (37,3%).

Ditinjau dari karakteristik ekonomi dan akses layanan, sebagian besar responden memiliki pendapatan ≥Rp3.200.000 (54,0%) dan memiliki jaminan kesehatan (71,3%). Berdasarkan kondisi klinis, mayoritas responden menderita penyakit kronis (83,3%). Jenis obat yang paling banyak diterima adalah obat jadi (71,3%), dan sebagian besar responden memperoleh pelayanan farmasi dengan frekuensi 1–3 kali (74,0%).

Analisis Bivariat bertujuan untuk mendeteksi sifat keterkaitan antara kedua variabel yang dipertimbangkan. Nilai p serbersar 0,05 digunakan untuk melakukan uji *Chi-square*. Hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen ditunjukkan oleh nilai $p < 0,05$. Dalam dunia yang ideal, nilai $p \geq 0,05$ akan menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut tidak terkait secara signifikan.

Tabel 2. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

* $p < 0,005$ (signifikan)

Berdasarkan hasil uji Chi-square pada Tabel 2, diperoleh hasil bahwa pendidikan ($p = 0,016$), pekerjaan ($p = 0,002$), dan jenis penyakit ($p = 0,019$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi ($p < 0,05$). Responden dengan pendidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama memiliki proporsi kepuasan lebih tinggi (69,2%) dibandingkan responden berpendidikan Sekolah Menengah Umum dan Perguruan Tinggi. Responden yang bekerja menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi (61,7%) dibandingkan yang tidak bekerja. Selain itu, responden dengan penyakit kronis lebih banyak menyatakan puas (56,0%) dibandingkan responden dengan penyakit akut.

Sebaliknya, variabel jenis kelamin ($p = 0,296$), usia ($p = 0,255$), pendapatan ($p = 0,529$), jaminan kesehatan ($p = 1,000$), jenis obat ($p = 0,606$), dan frekuensi mendapat pelayanan ($p = 1,000$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p > 0,05$).

Analisis multivariat diawali dengan tahapan skrining variabel berdasarkan hasil uji Chi-square. Variabel dengan nilai $p\text{-value} \leq 0,25$ dimasukkan ke dalam model awal regresi logistik, yaitu usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis penyakit. Selanjutnya dilakukan analisis regresi logistik berganda hingga diperoleh model akhir yang hanya memuat variabel dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik pada Tabel 3, terdapat tiga variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi, yaitu pendidikan, pekerjaan, dan jenis penyakit.

Variabel pendidikan menunjukkan nilai $p\text{-value}$ 0,013 dengan OR sebesar 0,351 (95% CI: 0,154–0,800), yang menunjukkan bahwa pendidikan berperan terhadap tingkat kepuasan pasien. Variabel pekerjaan memiliki nilai $p\text{-value}$ 0,003 dengan OR sebesar 2,953 (95% CI: 1,434–6,079), yang menunjukkan bahwa responden yang bekerja memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan yang tidak bekerja. Variabel jenis penyakit menunjukkan nilai $p\text{-value}$ 0,030 dengan OR sebesar 0,333 (95% CI: 0,123–0,899), yang menandakan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis penyakit yang diderita.

Pekerjaan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi, dengan nilai *odds ratio* (OR) sebesar 2,953. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang bekerja memiliki peluang hampir tiga kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja.

Tabel 3. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi

Variabel	B	P. Value	OR	95% CI	
				Lower	Upper
Pendidikan	-1,047	0,013	0,351	0,154	0,800
Pekerjaan	1,083	0,003	2,953	1,434	6,079
Jenis Penyakit	-1,101	0,030	0,333	0,123	0,899

Pembahasan

Kepuasan Pasien terhadap jenis kelamin menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,296$). Hal ini mengindikasikan bahwa baik pasien laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama terhadap pelayanan yang diterima (Wirawan, 2025). Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan farmasi di RSUD Siti Fatimah telah menerapkan prinsip keadilan dan profesionalisme

dengan memperlakukan semua pasien secara setara tanpa membedakan gender. Faktor yang lebih memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas interaksi tenaga farmasi, seperti kejelasan informasi obat, kecepatan pelayanan, sikap ramah, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien (Bayu Dwi Handono, Meiana Dwi Andini, 2024).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,255$). Hal ini menandakan bahwa baik pasien muda maupun lanjut usia memiliki persepsi yang relatif sama terhadap mutu pelayanan yang diterima (Warti, 2025). Tenaga farmasi dinilai telah menerapkan pelayanan yang adil dan konsisten tanpa membedakan kelompok usia. Faktor yang paling berperan dalam membentuk kepuasan pasien bukanlah usia, melainkan aspek pelayanan yang bersifat universal seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, keramahan, dan profesionalisme petugas farmasi (Karniawati et al., 2023).

Tingkat pendidikan responden memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,016$). Hal ini menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan turut memengaruhi cara pasien menilai kualitas pelayanan farmasi. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar dan bersikap kritis terhadap aspek pelayanan, terutama mengenai kejelasan informasi obat dan konsistensi pelayanan. Sebaliknya, pasien dengan pendidikan lebih rendah cenderung merasa cepat puas meskipun informasi yang diberikan sederhana, karena perbedaan tingkat pemahaman dan literasi kesehatan (Kurnia Sari et al., 2024).

Status pekerjaan menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara status pekerjaan dengan tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah ($p = 0,002$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien yang memiliki pekerjaan cenderung lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja (Enjel elysfrida Bawiling, sofietje pangkerego, olivia bawaeda, 2025). Faktor pekerjaan berperan penting dalam membentuk ekspektasi terhadap mutu pelayanan, di mana pasien yang bekerja lebih menekankan pada efisiensi, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi dibandingkan aspek emosional atau interpersonal. Dengan keterbatasan waktu yang dimiliki, kelompok pasien ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan proses antrean, kemudahan administrasi, serta profesionalisme tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan obat (Harini et al., 2023).

Pada Pendapat responden menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendapatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,529$). Temuan ini menunjukkan bahwa baik pasien dengan pendapatan tinggi maupun rendah memiliki persepsi yang relatif serupa terhadap mutu layanan yang diterima (Yan Parta Wijaya, Siti Soeliha, 2025). Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan farmasi telah diterapkan secara adil dan konsisten tanpa memandang latar belakang ekonomi pasien. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi obat, keramahan, serta profesionalisme tenaga farmasi lebih berperan dalam membentuk kepuasan dibandingkan kemampuan finansial pasien (V. I. Putri et al., 2023).

Variabel jaminan kesehatan menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis jaminan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 1,000$). Hal ini berarti pasien pengguna BPJS maupun pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama terhadap pelayanan yang diterima. Temuan

ini menggambarkan bahwa pelayanan farmasi telah dilaksanakan secara adil dan profesional, tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan status pembiayaan (Deni Ismail, Eliza Dwinta, Imram Radne Rimba Putri, Elvy Effendie, 2023). Faktor-faktor yang lebih memengaruhi kepuasan pasien adalah aspek pelayanan langsung seperti kecepatan pelayanan, keramahan tenaga farmasi, kejelasan informasi obat, dan ketersediaan obat yang sesuai kebutuhan (Rukmono et al., 2025).

Hubungan jenis penyakit dengan kepuasan pasien rawat jalan

Jenis penyakit pada responden menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jenis penyakit dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,019$). Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik penyakit memengaruhi cara pasien menilai mutu pelayanan farmasi. Pasien dengan penyakit kronis cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kesinambungan pelayanan, ketersediaan obat, serta kualitas komunikasi dengan tenaga farmasi (Refolinda et al., 2020). Mereka menilai kepuasan tidak hanya dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari konsistensi, kejelasan informasi, dan dukungan dalam pengelolaan terapi jangka panjang. Sebaliknya, pasien dengan penyakit akut biasanya lebih mudah merasa puas karena proses pengobatan bersifat sederhana dan jangka pendek Mahendro et al., (2022).

Jenis obat pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis obat dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 0,606$). Artinya, kepuasan pasien tidak ditentukan oleh kategori obat—baik obat jadi maupun racikan—selama kebutuhan terapi terpenuhi dan informasi yang diberikan jelas serta mudah dipahami (Arlinda, 2024). Faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas komunikasi dan konseling dari tenaga

farmasi, termasuk kejelasan penjelasan mengenai dosis, efek samping, serta cara penggunaan obat. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan edukasi memiliki peran yang lebih besar dibandingkan jenis obat yang diberikan (Sari et al., 2025).

Frekuensi kunjungan pasien menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara frekuensi kunjungan pasien dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ($p = 1,000$). Baik pasien yang sering maupun jarang berkunjung memiliki tingkat kepuasan yang relatif serupa, yang menandakan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan dibandingkan jumlah kunjungan (Musa, 2022). Kualitas interaksi antara pasien dan tenaga farmasi terutama dalam hal kejelasan informasi obat, ketepatan pelayanan, serta sikap profesional menjadi faktor yang paling menentukan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima (Dharmayati et al., 2025).

Faktor yang paling dominan pada penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan merupakan faktor paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Siti Fatimah, dengan nilai $p = 0,003$ dan odds ratio sebesar 2,953. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang memiliki pekerjaan hampir tiga kali lebih berpeluang merasa puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja (Mahendro et al., 2023). Temuan ini menggambarkan bahwa status pekerjaan berkaitan erat dengan harapan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi, dan minimnya hambatan administratif. Pasien yang bekerja umumnya membutuhkan pelayanan farmasi yang tanggap, sistem antrian yang efisien, serta komunikasi yang jelas agar tidak mengganggu aktivitas mereka (Araujo, 2022).

Pasien yang bekerja cenderung memiliki tuntutan yang lebih tinggi

terhadap efisiensi pelayanan, terutama terkait kecepatan waktu tunggu, ketepatan proses pelayanan, serta kejelasan informasi obat yang diberikan. Keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan membuat kelompok ini lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan yang tidak efisien, sehingga pelayanan yang cepat dan profesional berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan mereka (Harini et al., 2023). Temuan ini sejalan dengan penelitian Kebede et al. (2021) yang menyatakan bahwa status pekerjaan memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi, di mana pasien yang bekerja lebih menghargai ketepatan dan kejelasan layanan. Selain itu, penelitian empiris lain (Bayu Dwi Handono, Meiana Dwi Andini, 2024) melaporkan bahwa pasien bekerja menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika pelayanan kefarmasian mampu memenuhi kebutuhan praktis mereka, khususnya dalam hal waktu pelayanan dan komunikasi yang efektif.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RSUD Siti Fatimah tergolong cukup baik, dengan 51,3% pasien merasa puas dan 48,7% lainnya merasa kurang puas. Mayoritas responden merupakan laki-laki, berusia di atas 41 tahun, berpendidikan perguruan tinggi, dan memiliki pekerjaan tetap dengan jaminan kesehatan. Analisis statistik mengungkap bahwa faktor pendidikan, pekerjaan, dan jenis penyakit memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan pekerjaan menjadi faktor yang paling dominan. Pasien yang bekerja memiliki peluang hampir tiga kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja, karena mereka menuntut pelayanan yang cepat, efisien, serta penyampaian informasi obat yang jelas. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan farmasi perlu difokuskan pada efisiensi waktu, kualitas komunikasi,

dan kemampuan tenaga farmasi dalam menyesuaikan pelayanan terhadap kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pekerjaan dan kondisi kesehatan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Kader Bangsa Palembang dan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang telah berkontribusi dalam Penelitian ini.

Referensi

- Andi, P. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111.
<https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Anisia Ayunda Putri, A. W., & Asiani, G. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang*. 11(12).
- Apriliia C. (2021). *Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Ksdam I/Bb Medan*. 1, 43.
- Arief, I., Fahriati, A., & Kartikasari, N. (2022). *Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia*. 1–6.
<https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>
- Arlinda, S. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RSIA Asih

- Balikpapan. *Prosiding Seminar SAFANA*, 1(1), 1–8.
- Bayu Dwi Handono, Meiana Dwi Andini, H. (2024). *Hubungan Faktor Demografi Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Rsia X Kota Bekasi*. 2(2), 306–312.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., Nicolaas, S., Tatura, N., Masyarakat, K., Universitas, P., Ratulangi, S., Masyarakat, K., & Ratulangi, U. S. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat*. 4(3), 189–198.
- Nadia Mutiara, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 8(2), 245–256. <https://doi.org/10.52235/cendekia-medika.v8i2.254>
- Cahyani, P., Astutik, Dian Ashari, Y., & Sarachenita Arrsya, N. (2024). Perluasan Tanggungjawab Hukum Rumah Sakit (RS) Setelah Berlakunya Undang- Undang No. 17 Tahun 2023. *Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*, 4, 518–536.
- Deni Ismail, Eliza Dwinta, Imram Radne Rimba Putri, Elvy Effendie, R. F. (2023). *Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (RS) X Wilayah Bantul*. 7269, 239–246.
- Dharmayati, E., Sunarti, L., Rusida, E. R., & Astuti, K. I. (2025). Karakteristik Demografi Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 22–30. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.611>
- Enjel elysfrida Bawiling, sofietje pangkerego, olivia bawaeda, T. A. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung*. 5.
- Fadlil al ramji, A. fransiska. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Dinata*. 01(08), 1890–1898. <https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>
- Flora, H. S. (2022). Tanggung Jawab Rumah Sakit Atas Kelalaian Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan. *Journal of Science and Social Research*, 5(2), 302. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i2.929>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., Nicolaas, S., Tatura, N., Masyarakat, K., Universitas, P., Ratulangi, S., Masyarakat, K., & Ratulangi, U. S. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat*. 4(3), 189–198.
- Indrawati, M. (2025). *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik) Vol . 8 No . 2 ISSN 2615-2142 Pengaruh Reliability , Responssiveness , Assurance , Empathy , Tangibles Terhadap Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan*. 8(2). *Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 204–216.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., &

- Zenebe, Y. (2021). Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at dessie town public hospitals, south Wollo, north-east Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit* (Vol. 299, Issue 18). <https://doi.org/10.1001/jama.299.18.2200>
- Kurnia Sari, W., Idris, H., & Misnaniarti, M. (2024). Pengalaman Dan Tingkat Pendidikan Pasien Jkn Terhadap Persepsi Pelayanan Kesehatan.– 5496.<https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.36466>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>
- Mirza, A. H., Herdiansyah, M. I., & Halim, R. M. N. (2023). Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik di RSUD Siti Fatimah. *SOROT : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 59–63. <https://doi.org/10.32699/sorot.v2i2.4694>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada klinik citra utamapalembang. *Journal JIPTS*, 1(1), 1–13.
- Nadia Mutiara, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia* 245256.<https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.254>
- Nuraini, A., Rahayu, D., Rokhani, R., Samdiyah, H., Fevi Aristia, B., & Wahyu Ningsih, A. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 3(3), 528537. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v3i3.22891>