



Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Farmasi di Rumah Sakit Militer Banjarmasin

Melly Nadya¹, Rima Diaty¹, M. Aditya Pratama¹, Azura Arisa¹

¹Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Abdi Persada Banjarmasin

Mellynadya25@gmail.com

Keywords:

Service Quality,
Patient Satisfaction,
SERVQUAL,
Hospital,
Pharmacy Services

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing hospital services and plays a role in shaping the hospital's image and public trust. Service quality is a key factor influencing patient satisfaction as it encompasses aspects of speed, accuracy, staff attitude, and clarity of information. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at The Military Hospital in Banjarmasin. The study used a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling with criteria of patients who had received pharmacy services and were willing to participate. The independent variable was service quality measured using the five SERVQUAL dimensions, while the dependent variable was patient satisfaction measured using a 4-point Likert scale. Data were analyzed using univariate and bivariate approaches with the Chi-Square test. The results showed that service quality was rated good by 43% of respondents, while patient satisfaction was mostly rated as less satisfied at 46%. The Chi-Square test produced a p-value = 0.017 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between service quality and patient satisfaction. In conclusion, there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction, suggesting that improving service quality will have a positive impact on patient satisfaction and the hospital's image.

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pasien,
SERVQUAL,
Rumah Sakit,
Pelayanan Farmasi

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi indikator yang penting untuk menilai pelayanan rumah sakit dan berperan dalam membentuk citra serta kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan berperan sebagai faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien karena mencakup aspek kecepatan, ketepatan, sikap petugas, dan kejelasan informasi. Penelitian ini diselenggarakan dengan tujuan memahami hubungan diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Militer Banjarmasin. Kemudian dipergunakan metode kuantitatif melalui *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dipilih mempergunakan *purposive sampling* melalui berupa kriteria pasien yang sudah menerima pelayanan farmasi dan bersedia menjadi responden. Variabel independen yang dipilih yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui 5 dimensi SERVQUAL, sementara untuk variabel dependen berupa kepuasan pasien yang diukur mempergunakan skala Likert 4 poin. Analisis data dilaksanakan dengan cara univariat dan bivariat melalui uji Chi-Square. Hasil yang didapat memperlihatkan kualitas pelayanan ada dalam kategori baik sejumlah 43%, sedangkan kepuasan pasien terbanyak ada dalam kategori kurang puas sejumlah 46%. Uji Chi-Square menghasilkan $p\text{-value}=0,017$ ($p<0,05$) dimana menjelaskan adanya hubungan secara signifikan diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya, terdapat hubungan signifikan diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan memberi dampak positif untuk kepuasan pasien dan citra rumah sakit

Korespondensi Penulis:

Melly Nadya,
STIKes Abdi Persada Banjarmasin,
Jalan Soetoyo S. No. 365

Telepon : 0511-3361031

Email: stikesabdi

Submitted : 07-Oct-2025; Accepted : 24-Oct-2025;

Published : 15-Nov-2025



Copyright (c) 2024 The Author(s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)



1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi faktor krusial yang menentukan loyalitas dan keberlanjutan pelayanan rumah sakit. Pasien yang puas cenderung akan berkunjung kembali ketika mereka membutuhkan, sedangkan bila pasien tidak puas mereka akan menyampaikan keluhan bahkan menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain [1]. Menurut teori Pohan (2007) dalam [2], kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul dikarenakan hasil membandingkan diantara harapan dengan layanan yang diterima. Apabila layanan yang pasien peroleh sesuai terhadap harapannya, tentu akan menimbulkan sebuah kepuasan, kebalikannya bila tidak sesuai bisa menimbulkan kekecewaan yang kemudian berdampak buruk untuk citra rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien berkaitan kuat terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar serta mampu memenuhi harapan pasien. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam [3] menjelaskan, kualitas pelayanan meliputi sejumlah dimensi utama, seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy. Kelima dimensi ini relevan dalam pelayanan farmasi, di mana pasien tidak hanya membutuhkan obat, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang ramah, cepat, jelas, dan memberikan rasa aman.

Sesuai data World Health Organization (WHO) tahun 2021, diperlihatkan data terkait tingkat perasaan puas pasien dari rumah sakit dari 25 negara beragam negara dengan 6 juta lebih masukan, dimana untuk kepuasan tertinggi yakni indeks kepuasan 92,37% di Swedia, 91,92% di Finlandia, 90,75% di Norwegia, 89,33% di Amerika Serikat, 89,29% di Denmark, sementara untuk yang paling rendah yakni 40,4% di Kenya serta 34,4% di India [4].

Persentase dari keterlambatan layanan obat dari mulai itu racikan ataupun non racikan sesuai Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1 yaitu $\leq 3\%$. Sesuai data indikator kualitas dari instalasi farmasi Rumah Sakit Condong Catur (RSCC Yogyakarta), diperoleh hasil untuk rentang September-November tahun 2019 berupa persentase waktu tunggu rata-rata layanan obat racikan yaitu 4,1% sementara untuk obat jadi (non racikan) yaitu 33,39%, dimana ini lebih dari standard $\leq 3\%$ [5].

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh erat dengan kepuasan pasien. Perolehan dari penelitian [6] menemukan bahwasanya kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, melalui p-value senilai $0,000 < 0,005$. Demikian pula, penelitian oleh [7] di Apotek Raffi Farma menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan, melalui t-hitung senilai $17,417 > t\text{-tabel } 1,987$. Penelitian-penelitian tersebut mempertegas bahwasanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan memacu kepuasan pelanggan maupun pasien di layanan farmasi.

Namun pada kenyataannya, tidak semua rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan. Masih banyak ditemukan keluhan pasien terkait keramahan petugas, kejelasan informasi obat, serta sikap tenaga farmasi yang kurang komunikatif. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan dalam instalasi farmasi tetap menjadi tantangan yang perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, dimana berimbang dengan citra rumah sakit yang menurun.

Berdasarkan data awal yang didapatkan dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin, jumlah resep yang dilayani cukup tinggi, yaitu 3.183 resep pada bulan September, 3.638 resep pada bulan Oktober, dan 3.340 resep pada bulan November 2024. Instalasi ini bukan hanya memberikan pelayanan untuk pasien umum namun pasien BPJS juga, dan dinas, yang membuat beban pelayanan menjadi cukup besar, terutama pada jam-jam sibuk.

Hasil wawancara dengan petugas farmasi di Rumah Sakit Militer Banjarmasin menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu jumlah tenaga farmasi yang terbatas dan stok obat yang kadang kosong. Selain itu, tidak terdapatnya SOP (Standar Operasional Prosedur) pada proses pelayanan farmasi juga menjadi hambatan, sehingga alur kerja tidak tersusun dengan baik dan dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan. Jumlah tenaga yang ada dianggap belum cukup untuk menangani tingginya jumlah resep yang harus diselesaikan setiap hari.



Sementara itu, masalah ketersediaan obat membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat karena petugas harus mencari alternatif solusi bagi pasien. Kondisi ini menggambarkan adanya tantangan nyata dalam menjaga kualitas dari layanan farmasi rumah sakit.

Wawancara dengan 10 pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin memperlihatkan bahwasanya sebagian besar merasa waktu tunggu obat terlalu lama. Tujuh pasien mengaku menunggu lebih dari 1–2 jam meskipun obat yang diminta hanya obat jadi, bahkan ada yang menunggu hingga 4 jam tanpa kepastian. Beberapa pasien juga menyebutkan pengalaman menunggu dari pukul 11 siang hingga 2 siang, bahkan sampai waktu asar, sementara petugas hanya memberi jawaban singkat “masih belum selesai” tanpa penjelasan lebih lanjut.

Dari temuan ini dapat dilihat bahwa waktu tunggu yang lama termasuk sebagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, dimana akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien serta citra rumah sakit. Apabila kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui sikap petugas yang ramah, penyampaian informasi obat yang jelas, serta pelayanan responsif, sehingga kepuasan pasien bertambah. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan diabaikan, tentu pasien kecewa serta berpotensi mengurangi loyalitas mereka [8]. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya sekadar pemenuhan standar pelayanan, melainkan juga strategi penting untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, penelitian akan diselenggarakan untuk memahami bagaimanakah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin. Hasil yang didapat diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang ada saat ini, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk manajemen rumah sakit agar mengembangkan mutu pelayanan farmasi sehingga mampu memenuhi harapan pasien dan memperkuat citra positif rumah sakit.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan berupa kuantitatif melalui desain *cross sectional* guna mengetahui bagaimanakah hubungan diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin bulan Mei-Juni 2025. Populasi yang dipergunakan yaitu keseluruhan pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi. Sampel ditetapkan melalui purposive sampling dengan jumlah sebanyak 100 orang. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin, pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien yang berobat secara rutin, serta pasien yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien rawat inap yang mengambil obat, pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner, dan pasien yang tidak dapat membaca dan menulis.

Variabel independen ialah kualitas pelayanan yang diukur menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Variabel dependen ialah kepuasan pasien yang diukur dengan instrumen kuesioner likert 4 poin. instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Data primer didapat melalui responden yang mengisi kuesioner, sementara untuk data sekunder berasal melalui dokumen rumah sakit. Analisis dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan variabel dan karakteristik responden, serta bivariat melalui uji Chi-Square guna mengetahui hubungan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 100 responden, diperoleh data mengenai penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin sebagai berikut:



Tabel 1. Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Baik	23	23%
2	Cukup Baik	34	34%
3	Baik	43	43%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 responden, ditemukan bahwa kategori baik memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 43%. Temuan ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden menilai bahwa kualitas jasa di pelayanan farmasi telah dijalankan secara baik. Kondisi ini terlihat melalui tabel 1 diatas.

Kualitas pelayanan memiliki arti yang sangat luas dan memiliki berbagai lingkup, sesuai dengan definisi sederhana yakni pelayanan yang diberikan seseorang, dari yang dapat dilihat maupun yang hanya dapat dirasakan. Jasa dalam farmasi ini mencakup pelayanan yaitu keramahan staf ruang sakit serta kecepatan untuk memberikan layanan. Institusi layanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanannya mengutamakan apa yang pasien butuhkan. Kepuasan sendiri bermula melalui kesan pasien ketika pertama kali menerima layanan keperawatan, seperti cepat, responsif, dan ramah.

Kualitas pelayanan farmasi yang meliputi keramahan petugas, kecepatan dalam melayani, dan sikap responsif mencerminkan aspek mutu pelayanan terhadap proses layanan kesehatan, khususnya dalam hubungan antar manusia, sebagaimana dijelaskan oleh Teori Pohan (2007) dalam [9] yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan terdiri atas empat indikator, yaitu terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan termasuk hubungan interpersonal, serta sistem layanan kesehatan. Penilaian mayoritas responden yang menyatakan kualitas jasa pelayanan berada pada kategori baik menunjukkan bahwa proses interaksi antara pasien dan petugas farmasi telah cukup memenuhi harapan, meskipun peningkatan tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini selaras terhadap penelitian dari [10], yang mempelajari pandangan pasien terkait kualitas pelayanan. Dari 64 responden yang dilibatkan, sebanyak 26 responden (40,6%) menilai kualitas pelayanan tergolong baik, sedangkan 38 lainnya (59,4%) menilai kualitas pelayanan masih kurang baik. Hasil tersebut memperlihatkan kebanyakan dari pasien belum puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, dimana hal ini termasuk sebagai faktor untuk menilai mutu layanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner variabel kualitas produk, pernyataan yang memperoleh skor tertinggi berada pada item nomor 1, 5, serta 10. Sehingga ini memperlihatkan sikap ramah dan sopan petugas, upaya dalam menjaga privasi pasien saat memberikan obat dan informasi, serta perhatian terhadap area pelayanan dirasakan secara positif oleh pasien. Temuan ini mencerminkan bahwa aspek empati, assurance, dan tangibles dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, yang mampu menambah meningkatkan kenyamanan dan kepuasannya pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada pernyataan nomor 1 dengan bahasan tentang pelayanan yang ramah dan sopan. Skor tinggi pada pernyataan ini mencerminkan adanya aspek *empathy* yang baik dalam pelayanan farmasi. Sikap ramah dari petugas menciptakan suasana komunikasi yang nyaman serta mampu menambah kepuasannya pasien akan pelayanan yang diterima. Temuan ini diperkuat oleh [11] bahwa keramahan benar-benar bermanfaat dalam membentuk suasana komunikasi kondusif diantara petugas dengan pasien yang memberikan dorongan dalam berinteraksi. Keramahan ini bisa dilaksanakan melalui pemberian senyuman serta memperlihatkan perasaan positif, memberi tawaran bantuan, memberi perhatian untuk perasaan pasien, menghargai ketika pasien bicara, maupun lainnya.



Pada pernyataan nomor 5 dengan bahasan tentang privasi saat memberikan obat dan informasi terkait obat.. Ini merupakan bagian dari dimensi *assurance*, dimana rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan meningkat ketika informasi dan kondisi medis pasien dijaga dengan baik. Hasil ini juga didukung oleh [12] bahwa menjaga kerahasiaan serta privasi dari informasi kesehatannya pasien merupakan hal penting di sektor layanan kesehatan. Aspek kerahasiaan dan privasi data tersebut berperan sebagai landasan utama untuk menjaga identitas pribadinya pasien, sekaligus memastikan terbentuknya kepercayaan diantara hubungan pasien, dan tenaga kesehatan, maupun antar lembaga kesehatan.

Pada pernyataan nomor 10 dengan bahasan tentang kebersihan dan kerapihan area pelayanan. Hal ini mencerminkan dimensi *tangibles*, yang berarti bahwa fasilitas fisik, termasuk kebersihan lingkungan pelayanan, turut berkontribusi pada persepsi pasien terhadap mutu layanan. Temuan ini dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh [13] bahwa *tangibles* termasuk sebagai dimensi krusial dari kualitas pelayanan yang memiliki peranan signifikan untuk mempengaruhi kepuasannya pasien akan layanan kesehatan. Kenyamanan dari fasilitas fisik misalnya seperti ruang tunggu dan kebersihan lingkungan langsung meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa kualitas jasa pelayanan farmasi di rumah sakit ini sudah tergolong baik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan keramahan petugas yang mencerminkan dimensi proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia sebagaimana dijelaskan dalam teori Pohan, namun peningkatan tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat memenuhi seluruh dimensi mutu pelayanan secara optimal, termasuk akses, mutu teknis, proses interaksi, dan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan

3.2 Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 100 responden, diperoleh data mengenai penilaian pasien terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin sebagai berikut:

Tabel 2. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	29	29%
2	Kurang Puas	46	46%
3	Puas	25	25%
Jumlah		100	100%

Dari hasil pelaksanaan penelitian kepada 100 responden, ditemukan bahwa kategori kurang puas di pelayanan farmasi memiliki jumlah responden terbanyak yaitu sebesar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden di pelayanan farmasi merasakan pelayanan yang kurang puas. Situasi ini terlihat melalui tabel 2 diatas.

Kepuasan pasien yaitu sebuah perasaan yang timbul dikarenakan layanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi indikator utama untuk rumah sakit sekaligus menjadi aset dengan nilai yang tinggi untuk rumah sakit, sebab kepuasan tersebut akan mendatangkan kunjungan kembali dari pasien maupun orang di sekitarnya. Sebaliknya apabila pasien memperoleh ketidakpuasan, mereka tentu berpikir ulang ketika ingin berkunjung kembali, kemudian mereka mungkin membagikan pengalamannya negatifnya ke orang di sekitarnya [1].

Hasil yang didapat selaras terhadap teori Pohan (2007) dalam [2] yang menyatakan kepuasan pasien yaitu sebuah perasaan yang timbul sesudah dilakukan perbandingan oleh pasien diantara pelayanan yang mereka terima terhadap harapan mereka. Bila pelayanan itu tidak sejalan terhadap harapan, pasien tentu merasakan ketidakpuasan. Begitupun dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimana menyebutkan kepuasan dipengaruhi oleh sejumlah dimensi berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Jika



salah satu atau beberapa dimensi ini tidak terpenuhi secara optimal, bisa memberikan dampak yang buruk untuk kepuasan pasien.

Hasil yang didapat selaras terhadap penelitian dari [14] dimana memperlihatkan dari 94 responden, sebesar 39% puas terhadap pelayanan yang disajikan, sedangkan untuk 60% yang lain menyatakan ketidakpuasan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian saat ini, yang juga menunjukkan tingkat kepuasan pasien terpengaruh dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Sehingga ini memperlihatkan bila pelayanan tidak diberikan secara optimal, bisa berdampak langsung terhadap persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner variabel kepuasan pasien, pernyataan yang memperoleh skor tertinggi berada pada item nomor 13, 15, dan 18. Sehingga ini memperlihatkan kebanyakan pasien merasa aman dalam mengonsumsi obat dari rumah sakit, merasa tenang karena petugas farmasi memberikan pelayanan secara profesional, serta merasakan sikap ramah dan sopan dari petugas farmasi.

Pada pernyataan nomor 13 dengan bahasan tentang rasa aman yang dirasakan pasien saat mengonsumsi obat yang diberikan oleh petugas farmasi, menggambarkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap jaminan (*assurance*) atau keamanan obat yang diterima. Keamanan obat termasuk sebagai kriteria pokok dari 6 Sasaran Keselamatan Pasien sesuai standar akreditasi pelayanan kesehatan baik yang diberlakukan di Indonesia ataupun secara Internasional. Keamanan obat yang perlu diimplementasikan setidaknya mencakup 10 prinsip benar ketika memberikan obat, diantaranya benar obat, pasien, dosis, waktu, rute, kedaluarsa, informasi, evaluasi, pengkajian, serta dokumentasi [15].

Kepercayaan ini menjadi modal penting dalam meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Ini selaras terhadap penelitian [16] bahwasanya keyakinan/jaminan (*assurance*) menjadi sebuah jaminan obat dengan ketersediaan yang lengkap, obat yang dipasarkan memiliki harga wajar, kualitas obat, petugas memiliki pengetahuan dan keahlian ketika bekerja, dan obat yang diberi selaras terhadap apa yang pasien minta. Sehingga bisa dipahami bahwasanya pengetahuan, kemampuan, sifat, serta sikap tenaga kefarmasian pada apotek Wilayah Kecamatan X tahun 2022 mampu meyakinkan pasien sebagai jaminan mutu untuk pelayanan yang disajikan.

Pada pernyataan nomor 15 dengan bahasan tentang petugas farmasi yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap profesional. Sikap profesional di dunia kerja perlu untuk diterapkan seluruh karyawan dalam mendukung perkembangan perusahaan. Profesionalisme yaitu suatu sikap yang profesional berupa perilaku yang mengarah terhadap disiplin, keahlian, serta kecakapan yang diwujudkan melalui komitmennya karyawan sebagai landasan untuk aktivitas ataupun tindakan dalam menjalankan pekerjaan menyesuaikan bidang keahlian yang karyawan kuasai, dengan menjalankan kode etik maupun aturan-aturan profesi yang diberlakukan sehingga mampu memberikan kinerja yang terbaik. Tingginya skor memperkuat bahwa pasien menghargai sikap profesional dalam pelayanan, baik dari segi komunikasi, etika, maupun kompetensi petugas farmasi. Hal ini sejalan dengan penelitian [17] bahwa dengan meningkatnya profesionalitas diharapkan mampu menaikkan kepuasan pasien dari rumah sakit maupun klinik tersebut.

Adapun untuk pernyataan nomor 18 dengan bahasan tentang peayanan yang diberikan petugas farmasi ramah dan sopan. Sikap ramah dan sopan petugas farmasi tercermin dari cara mereka menyapa pasien dengan senyum, menggunakan bahasa yang santun, serta bersikap sabar dalam menjelaskan informasi obat. Ramah dan sopan bukan hanya tentang ucapan, tetapi juga bagaimana petugas mengucapkan empati, menghargai pasien, dan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Hal ini mampu memberikan kenyamanan emosional bagi pasien, meningkatkan rasa dihargai, dan memperkuat hubungan antara pasien dan petugas. Perolehan ini selaras terhadap penelitian [18] dimana banyaknya responden yang menentukan pilihan mereka dalam kategori puas yaitu dikarenakan terdapatnya respons baik untuk keluhan mereka, kesopanan dan keramahan ketika memberi obat, dan terdapatnya komunikasi secara baik diantara pasien dengan petugas dengan tidak melihat status sosial.



Menurut asumsi peneliti bahwa meskipun secara umum pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, keberadaan aspek-aspek positif tersebut menunjukkan adanya potensi yang kuat untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Dimensi seperti jaminan (*assurance*), kompetensi profesional, dan sikap personal petugas memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan. Peneliti juga meyakini bahwa jika aspek-aspek positif ini dipertahankan dan ditingkatkan secara merata dalam seluruh proses pelayanan, sehingga kepuasan dari pasien secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Temuan tersebut sejalan terhadap teori dan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 100 responden, diperoleh data mengenai penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>	
	Tidak Puas		Kurang Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kurang Baik	12	12%	8	8%	3	3%	23	23%
Cukup Baik	6	6%	21	21%	7	7%	34	34%
Baik	11	11%	17	17%	15	15%	43	43%
	29	29%	46	46%	25	25%	100	100%
<i>p-value</i> = 0,017		$\alpha=95\%$		<i>df</i> = 4		0,017		

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik cenderung merasa tidak puas di pelayanan farmasi yaitu sebesar 12%. Selanjutnya, responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik didominasi oleh yang merasa kurang puas di pelayanan farmasi yaitu sebesar 21%. Sementara itu, responden yang merasa kualitas pelayanan baik sebagian besar juga merasa kurang puas di pelayanan farmasi yaitu sebesar 17%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* = 0,017 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menyatakan ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin. Hal ini menunjukan bahwa sikap, pelayanan, komunikasi, dan perhatian petugas farmasi berhubungan dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yaitu berupa pelayanan dari seorang terhadap orang lain, dapat diartikan sebagai yang diberikan dari mulai pelayanan oleh manusia, baik yang bisa dilihat ataupun yang tidak bisa dilihat tetapi hanya bisa dirasakan. Pelayanan mencakup keramahan staf rumah sakit serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dinilai baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih mengutamakan kebutuhan pasien. Kepuasan berawal dari kesan pertama pasien saat menerima pelayanan seperti pelayanan yang cepat, responsif dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan teori Pohan (2007) dalam [14], yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul akibat adanya perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka pasien cenderung merasa tidak puas, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan, sehingga dapat berdampak positif terhadap tingkat kepuasan.



Temuan ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh [7], menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 79,5% sedangkan sisanya sebesar $(100 - 79,5\%) = 20,5\%$ di pengaruhi variabel lain seperti lokasi dan promosi. Uji Hipotesis diperoleh nilai F hitung $> F$ tabel atau $(163,866 > 3,094)$. Hal tersebut juga di perkuat dengan nilai p value $< \text{Sig.}0,050$ atau $(0,000 < 0,050)$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Raffi Farma Cikotok Lebak Banten.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [19] bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi tangible menunjukkan fasilitas fisik rumah sakit berpengaruh terhadap persepsi kepuasan. Dimensi reliability dan responsiveness mencerminkan keandalan serta ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi assurance menunjukkan pentingnya rasa aman dan kepercayaan pasien kepada petugas. Dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian dan komunikasi yang baik memberikan dampak besar terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien, karena aspek ini langsung dirasakan melalui sikap petugas, kecepatan, serta kenyamanan selama menerima layanan. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan semakin ketatnya persaingan antar lembaga pelayanan kesehatan, peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah strategis agar rumah sakit dapat mempertahankan kepercayaan pasien dan secara berkelanjutan meningkatkan kepuasan mereka.

4. KESIMPULAN

Sesuai hasil dari penelitian yang diselenggarakan pada Rumah Sakit Militer Banjarmasin tahun 2025 dengan 100 responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di pelayanan farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin berada dalam kriteria baik dengan persentase sejumlah 43%. Kepuasan pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin berada dalam kriteria kurang puas dengan persentase sejumlah 46%. Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit Militer Banjarmasin dengan nilai $p\text{-value} = 0,017$ ($p < 0,05$).

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Militer Banjarmasin sebagai lokasi penelitian yang telah memberi izin, fasilitas, dan dukungan selama penelitian berlangsung. STIKes Abdi Persada Banjarmasin sebagai institusi tempat peneliti menempuh pendidikan dan memberikan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing I, II, serta dosen pengaji yang senantiasa memberi saran, arahan, sekaligus koreksi selama penyusunan jurnal ini. Selain itu, peneliti menyampaikan apresiasi kepada Tim reviewer/Editor jurnsl yang telah memberi masukan hingga artikel ini bisa disempurnakan.

REFERENSI

- [1] R. Hanifah, "Pengaruh Faktor Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik," STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya, Surabaya, 2022.
- [2] A. Hansyia, "Hubunga Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (Skripsi Literature Review)," STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Surabaya, 2021.
- [3] A. Ariyanto *et al.*, *Manajemen Layanan Pelanggan*, 1st ed. Widina Media Utama, 2024.
- [4] A. Shilvira, A. D. Fitriani, and B. Satria, "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan," *SIKONTAN JOURNAL : Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, vol. 1, no. 3, pp. 205–214, 2023.
- [5] C. Ratih, "Determinan keterlambatan pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta," Skripsi, STIKES Wira Husada Yoyakarta, Yogyakarta, 2020.



- [6] C. Tiwa, A. S. Soegoto, and V. P. K. Lengkong, "ANALISIS KUALITAS PRODUK, SUASANA, DAN KUALITAS JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PUSKESMAS BENGKOL MANADO) ANALYSIS OF QUALITY OF PRODUCTS, ATMOSPHERE, AND QUALITY OF SERVICES ON PATIENT SATISFACTION (STUDY IN MANADO BENGKOL HEALTH CENTER)," *Analisis Kualitas..... 2208 Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 4, pp. 2208–2217, 2018.
- [7] P. I. Pratama and S. Sulistiani, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK RAFFI FARMA CIKOTOK LEBAK BANTEN," *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation*, vol. 2, no. 4, pp. 1173–1184, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>
- [8] Y. Sara, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr. MUhammad Zein Painan Tahun 2019," Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang, Padang, 2019.
- [9] M. A. Putra, "Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit," Skripsi, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo , Surabaya, 2023.
- [10] F. M. Sihaloho, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," STIKes Santa Elisabeth, Medan, 2022.
- [11] V. M. Hasan, "Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli," *Jurnal Avicenna : Penelitian Sains dan Kesehatan*, vol. 1, no. 1, pp. 35–42, Jan. 2022.
- [12] F. Srigantiny *et al.*, "Pemenuhan Hak Pasien dan Kerahasiaan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit : Aspek Hukum Perdata," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 10, no. 17, pp. 404–411, Sep. 2024.
- [13] Suanah, H. Sulaksono, and H. Fansury, "Kepuasan Masyarakat : Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy," *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, vol. 17, no. 2, pp. 79–92, Dec. 2024.
- [14] D. R. Anggrainy, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Depo 1Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari," STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Surabaya, 2023.
- [15] M. Arini, I. K. Nisa, and H. I. Primastuti, "Upaya Peningkatan Keamanan Obat Diabetes Melitus di Klinik Pratama Swasta dengan Pendekatan Action Research," *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* , vol. 13, no. 1, pp. 47–61, 2022.
- [16] Z. Benita, T. Wijayanti, and G. E. Pramukantoro, "Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022," *JSK : Jurnal Sains dan Kesehatan*, vol. 5, no. 2, pp. 186–197, 2022.
- [17] M. R. Hidayat, H. Ahmad, S. A. Majid, and V. Paramarta, "Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik di Kota Bandung," *OBAT : Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, vol. 2, no. 1, pp. 122–129, Jan. 2024.
- [18] A. Priyoherianto, D. B. Legowo, E. Fitriany, and M. R. Arif, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret-April 2023," *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, vol. 6, no. 1, pp. 151–162, 2024.
- [19] K. B. Ruslang, and N. Anggreni, "Korelasi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap," *JMIAK : Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, vol. 8, no. 1, pp. 8–15, 2025.