SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)
https://journal.yp3a.org/index.php/sehatrakyat
DOI: 10.54259/sehatrakyat.v5i4.9119
e-ISSN 0852-1239 | p-ISSN 2829-9299
Vol. 5 No. 4 (November 2026) 2020-2030

Diterima Redaksi: 06-09-2026 | Selesai Revisi: 20-10-2026 | Diterbitkan Online: 15-11-2026

Analisis Hubungan Mutu Layanan Farmasi terhadap Efisiensi Operasional melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Mutmainnah[1], Yulianandaris[2*], Abia Marindatu[3]
[1,3]Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar, Indonesia
[2*]Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi,Indonesia
Email: [1]ninamutmainnah12@gmail.com, [2*]yulianandaris@poliwangi.ac.id

Abstract

Pharmaceutical services are a vital component of hospital healthcare systems that contribute to service quality, patient safety, and operational efficiency. Patient satisfaction is an important indicator of pharmacy service performance because it reflects patients' perceptions of the care received. This study aimed to analyze the relationship between pharmaceutical service quality and operational efficiency through patient satisfaction at Stella Maris Hospital, Makassar.A mixed-methods approach with an explanatory sequential design was used. The quantitative phase involved 103 outpatients selected through accidental sampling. Data were collected using a SERVQUAL-based questionnaire measuring reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and patient satisfaction. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression. The qualitative phase consisted of in-depth interviews with 10 informants, including pharmacy managers, pharmacists, pharmacy technicians, and patients.The results showed a significant relationship between pharmaceutical service quality and patient satisfaction ($F = 16.765$; $p < 0.001$). The coefficient of determination ($R^2 = 0.464$) indicated that 46.4% of the variation in patient satisfaction was explained by pharmaceutical service quality dimensions. Reliability was significantly associated with patient satisfaction ($p = 0.013$), while empathy showed the strongest relationship ($\beta = 0.546$; $p < 0.001$). Qualitative findings highlighted that accurate service delivery, effective communication, staff attentiveness, and appropriate medication information improved pharmacy service processes. Pharmacy information systems, medication availability, and queue management were also identified as factors supporting operational efficiency.The study concludes that pharmaceutical service quality is significantly associated with patient satisfaction, which contributes to operational efficiency in hospital pharmacy services.

Keywords: *Pharmaceutical Service Quality, Patient Satisfaction, Operational Efficiency, SERVQUAL, Hospital Pharmacy Services.*

Abstrak

Pelayanan farmasi merupakan bagian inti dari sistem pelayanan rumah sakit yang memengaruhi mutu layanan, keselamatan pasien dan efisiensi operasional. Kepuasan pasien menjadi indikator utama kinerja pelayanan farmasi karena mencerminkan

Penulis Korespondensi:
Yulianandaris | yulianandaris@poliwangi.ac.id

persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu layanan farmasi dengan efisiensi operasional melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Desain yang digunakan adalah mixed methods explanatory sequential. Pada tahap kuantitatif, 103 pasien rawat jalan dipilih dengan accidental sampling dan mengisi kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, serta kepuasan pasien. Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Tahap kualitatif berupa wawancara mendalam dengan 10 informan yang terdiri dari manajer farmasi, apoteker, tenaga teknis kefarmasian, dan pasien. Hasil menunjukkan hubungan signifikan antara mutu layanan farmasi dan kepuasan pasien ($F = 16{,}765$; $p < 0{,}001$). Nilai R^2 sebesar 0,464 berarti 46,4% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh dimensi mutu layanan. Reliability berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0{,}013$), sedangkan empathy memiliki hubungan terkuat ($\beta = 0{,}546$; $p < 0{,}001$). Wawancara mengungkap bahwa ketepatan layanan, komunikasi yang efektif, perhatian petugas, dan informasi obat yang tepat memperkuat proses pelayanan. Sistem informasi farmasi, ketersediaan obat, dan pengelolaan antrean juga mendukung efisiensi operasional. Disimpulkan bahwa mutu layanan farmasi berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dan kepuasan tersebut mendukung efisiensi operasional pelayanan farmasi rumah sakit.

Kata Kunci: Mutu Layanan Farmasi, Kepuasan Pasien, Efisiensi Operasional, SERVQUAL.Rumah Sakit Stella Maris.

PENDAHULUAN

Rumah sakit salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai organisasi yang menyediakan layanan kesehatan secara komprehensif, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan berkembangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak pasien serta meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan di rumah sakit perlu berkontribusi secara optimal dalam mendukung pencapaian mutu pelayanan secara keseluruhan. Salah satu unit yang berkontribusi penting terhadap pencapaian tujuan tersebut adalah instalasi farmasi.

Instalasi farmasi rumah sakit selain mempunyai fungsi dalam unit penyedia dan pendistribusi obat, namun juga berperan dalam menjamin penggunaan obat yang tepat, aman dan rasional. Pelayanan farmasi modern, berkembang dari orientasi produk (*drug oriented*) menjadi orientasi pasien (*patient oriented*), sehingga tenaga farmasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada ketersediaan obat, tetapi juga pada kebutuhan dan keselamatan pasien. Berbagai aktivitas seperti pelayanan resep, pemberian informasi obat, konseling, pemantauan terapi, dan pengelolaan sediaan farmasi menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. (World Health Organization, 2023).

Mutu layanan farmasi menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar yang telah ditetapkan. Salah satu model yang sering digunakan untuk menilai mutu pelayanan adalah SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Melalui kelima dimensi tersebut, kualitas pelayanan dapat dievaluasi berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat, cepat tanggap, memberikan rasa aman, menunjukkan kepedulian terhadap pasien, serta

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

didukung oleh fasilitas yang memadai. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin positif pula penilaian mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan farmasi. Tingkat kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan pasien dengan pengalaman nyata yang diperoleh selama menerima pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka ketidakpuasan dapat muncul. Dalam konteks pelayanan farmasi, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain ketepatan pelayanan, ketersediaan obat, kecepatan proses pelayanan, kualitas komunikasi petugas, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi refleksi langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi.

Perubahan orientasi pelayanan kesehatan yang semakin berpusat pada pasien juga menyebabkan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas pelayanan farmasi. Pasien tidak hanya mengharapkan obat yang tersedia, tetapi juga menginginkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan didukung oleh komunikasi yang jelas. Informasi mengenai cara penggunaan obat, dosis, efek samping, hingga penyimpanan obat menjadi kebutuhan yang penting bagi pasien untuk menunjang keberhasilan pengobatan. Kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan informasi yang mudah dipahami dan bersikap profesional dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, minimnya informasi, atau sikap petugas yang kurang responsif berpotensi menurunkan kepuasan dan memengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan (AlRuthia et al., 2022).

Selain berhubungan dengan kepuasan pasien, mutu layanan farmasi juga memiliki keterkaitan dengan efisiensi operasional rumah sakit. Efisiensi operasional menggambarkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dalam lingkungan rumah sakit yang memiliki keterbatasan sumber daya dan tuntutan pelayanan yang tinggi, efisiensi operasional menjadi faktor penting untuk menjamin keberlangsungan pelayanan. Pelayanan yang efisien memungkinkan rumah sakit memberikan layanan yang cepat dan berkualitas tanpa meningkatkan penggunaan sumber daya secara berlebihan. Dengan demikian, efisiensi operasional tidak hanya berkontribusi terhadap kinerja organisasi, tetapi juga berdampak pada kepuasan pasien dan mutu pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan farmasi, efisiensi operasional dapat terlihat dari berbagai aspek, seperti ketepatan waktu pelayanan resep, pengelolaan persediaan obat yang efektif, kelancaran alur pelayanan, optimalisasi penggunaan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan. Sistem pelayanan yang terorganisasi dengan baik dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meminimalkan kesalahan pelayanan, meningkatkan produktivitas tenaga farmasi, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Sebaliknya, sistem pelayanan yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, penumpukan antrean, pemborosan sumber daya, dan meningkatnya keluhan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan farmasi memiliki potensi besar untuk mendukung terciptanya efisiensi operasional di rumah sakit (American Society of Health-System Pharmacists, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Al-Jumaili dan Doucette (2023) menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga farmasi dan pasien berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa aspek komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan informasi yang jelas menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

dimensi *reliability* dan *empathy* merupakan aspek yang paling konsisten berhubungan dengan kepuasan pasien karena kedua dimensi tersebut berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan (AlRuthia et al., 2022).

Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, pelayanan farmasi merupakan salah satu unit yang berperan penting dalam mendukung pelayanan kesehatan kepada pasien. Penelitian sebelumnya yang dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien lebih menghargai aspek ketepatan pelayanan serta perhatian petugas dibandingkan aspek lainnya dalam pelayanan farmasi.

Meskipun demikian, penelitian yang telah dilakukan sebelumnya masih berfokus pada hubungan mutu layanan farmasi dengan kepuasan pasien dan belum mengkaji lebih lanjut bagaimana kepuasan pasien dapat berkontribusi terhadap efisiensi operasional pelayanan farmasi. Padahal, kepuasan pasien yang tinggi dapat menjadi indikator bahwa proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Pasien yang puas cenderung mengalami lebih sedikit hambatan selama proses pelayanan, menerima informasi yang memadai, serta memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kondisi tersebut berpotensi mendukung efisiensi operasional melalui berkurangnya keluhan pasien, menurunnya kesalahan pelayanan, meningkatnya kelancaran alur kerja, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya pelayanan farmasi (WHO, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan mutu layanan farmasi terhadap efisiensi operasional melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran mutu layanan farmasi dalam meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mendukung efisiensi operasional pelayanan farmasi. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi mutu layanan farmasi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap efisiensi operasional. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*: pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan lebih dulu, lalu diikuti tahap kualitatif untuk memperdalam dan menjelaskan hasil kuantitatif. Kegiatan berlangsung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada Juli–Agustus 2026. Populasinya adalah seluruh pasien yang memperoleh layanan farmasi di rumah sakit tersebut. Ukuran sampel dihitung dengan rumus Lemeshow (tingkat kepercayaan 95%, Z = 1,96; proporsi 50%, p = 0,5; presisi 9,7%, d = 0,097) sehingga didapat 103 responden. Sampel diambil dengan *accidental sampling*, yaitu pasien yang kebetulan ditemui saat penelitian dan memenuhi kriteria inklusi. Data dihimpun dengan kuesioner SERVQUAL yang mengukur dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles*, serta kepuasan pasien. Analisis kuantitatif dikerjakan dengan statistik deskriptif dan uji korelasi [Pearson/Spearman, lihat catatan] menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Hasilnya disajikan dalam tabel distribusi frekuensi, persentase, dan uji statistik.

Tahap kualitatif dilakukan setelah analisis data kuantitatif selesai untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan mutu layanan farmasi, kepuasan pasien, dan efisiensi operasional pelayanan farmasi. Informan dipilih menggunakan teknik

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

purposive sampling yang terdiri atas 1 Kepala Instalasi Farmasi, 2 Apoteker, 2 Tenaga Teknis Kefarmasian, dan 5 pasien pengguna layanan farmasi yang dipilih dari responden kuantitatif secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara terstruktur. Analisis data kualitatif dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data kualitatif dijamin melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Besar sampel kuantitatif dihitung menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,097)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,009409}$$

$$n = 102,1 \approx 103$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 103 responden.

HASIL

Analisis Univariat

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian sebanyak 103 pasien yang memperoleh pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Stella Maris Makassar'

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	41	39,8
Perempuan	62	60,2
Total	**103**	**100**

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar reponden berjenis kelamin perempuan yaitu 62 orang (60,2%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 41 orang (39,8%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Umur	**n**	**%**
17-25	21	20,4
26-35	31	30,1
36-45	24	23,3
46-55	17	16,5
>55	10	9,7
Total	**103**	**100**

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 31 orang (30,1%)

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Mutu Layanan Farmasi

Variabel	Mean	SD
Reability	3,42	0,48
Responsiveness	3,35	0,52
Assurance	3,39	0,50
Empathy	3,51	0,45
Tangibles	3,31	0,54
Kepuasan Pasien	3,47	0,46

Sumber: Hasil SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa dimensi empathy memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,51), sedangkan dimensi tangibles memiliki nilai rata-rata terendah (3,31). Rata-rata kepuasan pasien sebesar 3,47 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan farmasi dalam kategori baik.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Dimensi Mutu Layanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Mean	SD
Reability	0,512	0,013
Responsiveness	0,184	0,174
Assurance	0,201	0,116
Empathy	0,646	0,000
Tangibles	0,176	0,150

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji korelasi Pearson diperoleh bahwa variabel reliability (p=0,013) dan empathy (p=0,000) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Variabel empathy memiliki kekuatan hubungan paling tinggi (r=0,646) dibandingkan dimensi lainnya.

Analisis Multivariate

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,681	0,464	0,436	0,412

Sumber: Hasil Analisis SPSS 2026

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,681 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara mutu layanan farmasi dan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,464 menunjukkan bahwa 46,4% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi mutu layanan farmasi, sedangkan 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14,325	5	2,865	16,765	0,000
Residual	16,589	97	0,171		
Total	30,914	102			

Sumber: Hasil SPSS, 2026

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai F hitung sebesar 16,765 dengan nilai signifikansi 0,000 (p<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,064	-	0,521	0,603
Reliability	0,249	0,287	2,521	0,013*
Responsiveness	0,125	0,121	1,367	0,174
Assurance	-0,177	-0,158	-0,1582	0,116
Empathy	0,630	0,546	5,884	0,000*
Tangibles	0,140	0,131	1,451	0,150

***Sig<0,05**

Sumber: Hasil Analisis SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa dimensi reliability memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (p=0,013), sedangkan dimensi empathy menunjukkan hubungan yang paling kuat dengan kepuasan pasien (β=0,546; p<0,001). Sementara itu, dimensi responsiveness, assurance, dan tangibles tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil Wawancara

Dimensi	Informan	Temuan
Mutu Layanan, Kepuasan Pasien, Efisiensi Operasioan	Pasien	"Petugas menjelaskan cara minum obat dengan jelas sehingga saya tidak bingung saat sampai di rumah"(P1)
		"Pelayanannya ramah dan petugas cukup sabar menjawab pertanyaan saya."(P2)
		"Obat yang saya butuhkan tersedia sehingga tidak perlu mencari di luar rumah sakit."(P3)
		"Saya merasa puas karena pelayanan cukup cepat dan tidak terlalu lama menunggu."(P4)
		"Pada jam tertentu antrean cukup ramai, tetapi secara umum pelayanan sudah baik."(P5)
	Kepala Instalasi Farmasi	"Secara umum pasien cukup puas dengan pelayanan farmasi karena petugas berusaha memberikan pelayanan sesuai standar dan kebutuhan pasien." (Kepala Instalasi Farmasi) "Kami menggunakan sistem informasi farmasi untuk mempercepat pelayanan resep dan memantau ketersediaan obat sehingga pelayanan menjadi lebih efisien." (Kepala Instalasi Farmasi)
	Apoteker	"Kami selalu melakukan pengecekan resep sebelum obat diberikan agar tidak terjadi kesalahan pelayanan." (Ap 1)
		"Pasien biasanya merasa puas ketika obat tersedia dan informasi penggunaan obat dijelaskan dengan baik."(Ap 1)

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

		"Komunikasi yang baik dengan pasien sangat membantu memperlancar pelayanan. Ya, kalau pasien memahami penggunaan obat sejak awal, maka tidak banyak pertanyaan berulang sehingga pelayanan menjadi lebih cepat"
	TTK	"Sebagian besar pasien merasa puas karena obat dapat diterima sesuai resep dan waktu pelayanan relatif cepat." "Koordinasi antarpetugas sangat penting untuk menjaga kelancaran pelayanan." (TTK 1)
		"Ketersediaan obat sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan farmasi.""Sistem komputer membantu kami memantau stok dan mempercepat proses pelayanan." (TTK 2)

PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa mutu layanan farmasi berhubungan signifikan secara simultan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Stella Maris Makassar, ditunjukkan oleh uji F dengan signifikansi 0,000 ($p<0,05$). Nilai R^2 sebesar 0,464 berarti 46,4% variasi kepuasan pasien terjelaskan oleh kelima dimensi mutu layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dengan demikian, mutu layanan merupakan salah satu faktor penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada layanan farmasi. Hasil ini sejalan dengan Palongko, Naid, dan Mirawati (2024) di RSUD Daya Makassar yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien: semakin baik kualitas layanan yang diterima, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan.

Hasil wawancara mendalam juga menunjukkan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan farmasi sudah cukup baik, terutama dari aspek ketepatan pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. "Saya merasa puas karena obat yang diberikan sesuai dengan resep dan petugas menjelaskan cara penggunaannya dengan baik." (Pasien 3) Temuan tersebut mendukung teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan akan memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi reliability memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,013$). Reliability menggambarkan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai standar pelayanan yang berlaku. Pasien cenderung merasa puas apabila obat yang diterima sesuai dengan resep dokter, tersedia tepat waktu, dan diberikan dengan informasi yang jelas. Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa ketepatan pelayanan resep dan kejelasan informasi obat menjadi alasan utama mereka merasa puas terhadap pelayanan farmasi. "Petugas menjelaskan cara minum obat dengan jelas sehingga saya tidak bingung ketika sampai di rumah." (Pasien 1) Pernyataan tersebut didukung oleh Apoteker yang menjelaskan bahwa setiap resep dilakukan proses verifikasi sebelum obat diberikan kepada pasien."Kami selalu melakukan pengecekan resep terlebih dahulu untuk memastikan obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter." (Apoteker 1) Temuan ini sejalan dengan penelitian AlRuthia et al. (2022) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan farmasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien karena berkaitan langsung dengan keamanan dan ketepatan pelayanan. Temuan penelitian ini memperkuat teori pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pelanggan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan (Wirtz & Lovelock, 2022).

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsiveness (p=0,174), assurance (p=0,116), dan tangibles (p=0,150) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut tetap dianggap penting oleh pasien. Beberapa pasien menyampaikan bahwa waktu tunggu pelayanan relatif baik meskipun pada jam-jam tertentu masih terjadi antrean. "Kalau pagi kadang cukup ramai, tetapi secara umum pelayanannya masih cukup cepat." (Pasien 5) Dari aspek assurance, pasien menyatakan memiliki kepercayaan terhadap kompetensi petugas farmasi dalam memberikan pelayanan. "Saya percaya dengan petugas karena mereka selalu menjelaskan obat dengan baik." (Pasien 4) Sementara itu, dari aspek tangibles, sebagian besar pasien menilai fasilitas pelayanan farmasi sudah memadai dan nyaman digunakan. "Ruang tunggunya cukup nyaman dan tempat pelayanan terlihat bersih." (Pasien 2). Tidak signifikannya ketiga dimensi tersebut diduga karena sebagian besar responden telah memberikan penilaian yang relatif baik dan homogen sehingga tidak menjadi faktor pembeda utama dalam menentukan kepuasan pasien.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki keterkaitan dengan efisiensi operasional pelayanan farmasi. Pelayanan yang tepat, komunikasi yang baik, serta informasi obat yang jelas membantu mengurangi kesalahan pelayanan, mengurangi keluhan pasien, dan mempercepat proses pelayanan. Menurut Kepala Instalasi Farmasi, kepuasan pasien yang tinggi berdampak pada kelancaran proses pelayanan sehari-hari. "Jika pasien sudah memahami informasi obat sejak awal, biasanya tidak ada komplain atau pelayanan ulang sehingga alur pelayanan menjadi lebih lancar." (Kepala Instalasi Farmasi). Selain itu, tenaga teknis kefarmasian menjelaskan bahwa sistem informasi farmasi membantu mempercepat pelayanan resep dan pengelolaan stok obat. "Sistem komputer sangat membantu kami dalam memantau stok obat dan mempercepat pelayanan kepada pasien." (TTK 2). Temuan ini menunjukkan bahwa mutu layanan farmasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya mendukung efisiensi operasional melalui pelayanan yang lebih lancar, berkurangnya keluhan, dan optimalisasi penggunaan sumber daya pelayanan farmasi di RS Stella Maris Makassar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan farmasi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Stella Maris Makassar. Kepuasan pasien terutama terbentuk melalui pelayanan yang andal, ditunjukkan oleh ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi penggunaan obat, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu, sikap empati petugas berupa keramahan, perhatian, dan kesediaan memberikan penjelasan kepada pasien menjadi aspek yang paling dirasakan manfaatnya oleh pasien dalam menerima pelayanan farmasi. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan efisiensi operasional pelayanan farmasi, dimana pelayanan yang tepat, komunikatif, dan mudah dipahami dapat mengurangi keluhan, meminimalkan pelayanan ulang, serta mendukung kelancaran proses pelayanan. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan farmasi, khususnya pada aspek keandalan dan empati petugas, menjadi faktor penting dalam mendukung kepuasan pasien sekaligus meningkatkan efisiensi operasional pelayanan farmasi di RS Stella Maris Makassar.

Rumah Sakit Stella Maris Makassar perlu terus mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan farmasi melalui penguatan kompetensi tenaga farmasi, peningkatan kualitas komunikasi dengan pasien, serta optimalisasi sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Upaya perbaikan juga perlu diarahkan pada peningkatan kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan pemanfaatan sistem informasi farmasi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu pelayanan farmasi secara berkelanjutan, sementara bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan efisiensi operasional sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan pelayanan farmasi di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Jumaili, A. A., & Doucette, W. R. (2023). Patient satisfaction with pharmacy services and quality of pharmaceutical care. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 31(5), 101705. https://doi.org/10.1016/j.jsps.2023.101705

AlRuthia, Y., Alghamdi, M., AlNasser, A., Alharthi, R., & Almutairi, M. (2022) Assessment of pharmacy service quality and patient satisfaction in hospitalpharmacy settings. *Healthcare*, 10(9), 1768. https://doi.org/10.3390/healthcare10091768

American Society of Health-System Pharmacists. (2022). *ASHP Guidelines on Pharmacy Services*. Bethesda, MD: ASHP

Ayalew, M. B., Taye, K., Asfaw, D., & Lemma, B. (2021). Patients' satisfaction with pharmacy services and associated factors in public hospitals: A cross-sectional study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 14*(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/s40545-021-00327-9

Berhanu, A., Hailu, T., & Kebede, M. (2022). Quality of pharmaceutical care services and patient satisfaction in hospital settings: A systematic review. *BMC Health Services Research, 22*(1), 1187. https://doi.org/10.1186/s12913-022-08572-5

Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. Sage Publications.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Saunders, C. H., Sierpe, A., von Plessen, C., Kennedy, A. M., Leviton, L. C. Bernstein, S. L., et al. (2023). Practical thematic analysis: A guide for multidisciplinary health services research teams engaging in qualitative analysis. *BMJ*, 381, e074256. https://doi.org/10.1136/bmj-2022-074256

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.

World Health Organization. (2021). *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva: WHO. https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705

World Health Organization. (2023). *Quality Health Services: A Planning Guide*. Geneva: World Health Organization. https://www.who.int

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Zhou, M., Zhao, L., Campy, K. S., & Wang, S. (2021). Changing of China's health policy and doctor–patient relationship: A systematic review. *Health Policy and Technology, 10*(1), 100530. https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2021.100530

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)