



ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT DAERAH (RSD) BESEMAH KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2024

Yunita^{*1}, Arie Wahyudi², Chairil Zaman³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang Indonesia
nyun030@gmail.com, ariew@binahusada.ac.id, chairilzaman@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada Masyarakat haruslah berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga apabila pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan standar maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024. Metode dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 5 maret - 28 maret 2024. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien menerima pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alamyang berjumlah 47.340 orang dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik dalam pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data primer pada penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuisioner. Analisis bivariat dengan *chi-quare* diperoleh hasil penelitian ada hubungan tangibles (*p Value* 0,00) kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024. Analisis multivariate regresi logistik menunjukkan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tangibes (*p Value* 0,00). Kesimpulan ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Rumah Sakit*

Abstract

*Health services provided to the community must be of quality in accordance with established service standards. So if the service received by the patient is not in accordance with standards, it will cause dissatisfaction. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction with pharmaceutical services at the Besemah RSD Pharmacy Installation, Pagar Alam City in 2024. The method in this research is a quantitative approach using a cross-sectional design. The research was carried 5 March - 28 March 2024. The population in this study were all patients receiving pharmaceutical services at the Pharmacy Installation at RSD Besemah, Pagar Alam City, totaling 47.340 people with a sample size of 100 respondents. The sampling technique is purposive sampling, using the Slovin formula. Primary data collection in this research used measuring instruments in the form of questionnaires. Bivariate analysis with chi square showed that there was a tangible relationship (*p value* 0.00) between patient satisfaction with pharmaceutical services at the Besemah RSD Pharmacy Installation, Pagar Alam City in 2024. Multivariate logistic regression analysis showed that the factor that influenced patient satisfaction was tangibes (*p value* 0.00). The conclusion is that there is a relationship between tangibles and patient satisfaction.*

Keywords: *Satisfaction, Pharmacy Services, Hospital*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Jl. I. Syech A Somad No.28, 22 Ilir Kota Palembang

Email : nyun030@gmail.com

Phone : 08127343001

PENDAHULUAN

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%).

Data Kemenkes RI tahun 2018 menunjukkan sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang tepat dan akurat, serta belum mengaplikasikan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Dirjen Bina Pelayanan Medik 2010, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan.

Produksi tenaga kesehatan dari tahun ke tahun semakin meningkat. jumlah tenaga kesehatan di Indonesia berdasarkan data Kemenkes RI tahun 2023 mencatat sebanyak 620.103 orang perawat, 375.467 orang bidan, 186.336 orang dokter, 34.165 dokter gigi, 112.218 orang farmasi, 63.500 orang kesmas, 37.112 orang Gizi, dan 28.006 orang kesehatan lingkungan. Sementara jumlah 7 dokter spesialis di Indonesia mencapai 31.044 orang yang tersebar di Rumah Sakit di Indonesia. Jumlah tenaga kesehatan tersebut dapat merupakan potensi dalam bidang kesehatan untuk menjawab tantangan dan permasalahan kesehatan yang ada di Indonesia.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022, jumlah tenaga kesehatan yang ada di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari 5754 tenaga dokter, 852 tenaga dokter gigi, 32.888 tenaga perawat, 29.461 tenaga bidan, 4692 tenaga farmasi, 4204 tenaga kesmas, 1650 tenaga Kesehatan lingkungan, dan 1754 tenaga gizi.

Menurut Dinas Kesehatan Kota Pagar Alam jumlah tenaga kesehatan tahun 2023 yaitu 21 orang tenaga dokter spesialis, 23 orang tenaga dokter umum, 6 orang dokter gigi, 305 orang tenaga perawat, 288 orang tenaga bidan, 55 orang tenaga kefarmasian, 31 orang tenaga kesmas, 33 orang tenaga Kesehatan lingkungan, dan 27 orang tenaga gizi.

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia Ramadhanti, Lenny Suardi, Ratih dan Dyah Kusumastuti, tahun 2022 yang berjudul “ Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Pasien antara Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Sumatera Selatan” menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa 4 dimensi kualitas pelayanan (*tangibility, reliability, assurance, empathy*) dan kepuasan pasien RS Pemerintah tidak berbeda secara signifikan dibandingkan RS Swasta. Namun, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa RS Swasta memiliki *responsiveness* lebih tinggi dibandingkan dengan RS Pemerintah.

Penelitian Yerry Soumokil, Muhammad Syafar, dan Andi Yusuf, tahun 2021 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru” menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap dengan kepuasan pasien. Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan.

Dengan memperhatikan data-data dan beberapa peneliti di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam, sehingga diharapkan mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan farmasi, dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan responden terhadap Pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024.

METODE

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien atau pelanggan yang menerima pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam yang berjumlah 47.340 orang, dengan jumlah sampel 100 responden, Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Penelitian di laksanakan pada tanggal 5 maret - 28 maret 2024. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis bivariat dengan *chi square* dan analisis multivariate menggunakan uji *regresi logistic*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak puas	77	77,0
2.	Puas	23	23,0
Jumlah		100	100

Pada tabel 1 diperoleh distribusi frekuensi variabel kepuasan sebanyak 77 responden (77,0%) tidak puas dan puas 23 responden (23,0%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi Umur Responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tua	39	39,0
2.	Muda	61	61,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 2 diperoleh distribusi frekuensi variabel umur tua 39 responden, umur muda 61 responden (61,0%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Jenis kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	45	45,0
2.	Perempuan	55	55,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 3 diperoleh distribusi frekuensi variabel jenis kelamin laki-laki 45 responden (45,0%), jenis kelamin perempuan 55 responden (55,0%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi pendidikan responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Rendah	15	15,0
2.	Tinggi	85	85,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 3 diperoleh distribusi frekuensi variabel pendidikan rendah 15 responden (15,0%), pendidikan tinggi 85 responden (85,0%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi tangibles responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Tangibles	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak baik	84	84,0
2.	Baik	16	16,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 4 diperoleh distribusi frekuensi variabel tangibles tidak baik 84 responden (84,0%), tangibles baik 16 responden (16,0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi *Emphaty* Responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Emphaty	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak baik	88	88,0
2.	Baik	12	12,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 5 diperoleh distribusi frekuensi variabel *emphaty* tidak baik 88 responden (88,0%), *emphaty* baik 12 responden (12,0%).

Tabel 6. Distribusi frekuensi Reliability Responden Di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Reliability	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak baik	64	64,0
2.	Baik	36	36,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 6 diperoleh distribusi frekuensi variabel reliability tidak baik 64 responden (64,0%), reliability baik 36 responden (36,0%).

Tabel 7. Distribusi frekuensi *Responsiveness* Responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	<i>Responsiveness</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak baik	52	52,0
2.	Baik	48	48,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 7 diperoleh distribusi frekuensi variabel *responsiveness* tidak baik 52 responden (52,0%), *responsiveness* baik 48 responden (48,0%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Assurance Responden di Rumah Sakit Daerah (RSD) Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024

No	Assurance	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Tidak baik	78	78,0
2.	Baik	22	22,0
	Jumlah	100	100

Pada tabel 8 diperoleh distribusi frekuensi variabel assurance tidak baik 78 responden (78,0%), assurance baik 22 responden (22,0%).

Bivariat

Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam Tahun 2024

Tabel 9. Hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam Tahun 2024

No	Umur	Kepuasan				Jumlah	P value	
		Tidak puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tua	33	84,6	6	15,4	39	100	0,22
2	Muda	44	72,1	17	27,9	61	100	
	Total	77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 9 Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,22, artinya tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024.

Hubungan antara Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan

Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Tabel 11. Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

No	Jenis kelamin	Kepuasan				Jumlah		P value
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Laki-laki	34	75,6	11	24,4	45	100	0,94
2	Perempuan	43	78,2	12	21,8	55	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 11 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,94, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Hubungan Antara Jenis Pendidikan Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Tabel 12. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

No	Pendidikan	Kepuasan				Jumlah		P value
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Rendah	13	86,7	2	13,3	15	100	0,51
2	Tinggi	64	75,3	21	24,7	85	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 12 menunjukkan nilai *p Value* 0,51, artinya tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Hubungan antara Tangible Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Tabel 13. Hubungan Antara *Tangible* dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

No	Tangible	Kepuasan				Jumlah		P value	OR
		Tidak puas		Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Tidak baik	7	85,	1	14,	84	10	0,00	13,2
		2	7	2	3				
2	Baik	5	31,	1	68,	16	10		
		2	1	8	0				
Total		7	77,	2	23,	10	10		
		7	0	3	0	0	0		

Pada tabel 13 menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,00, artinya terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Hubungan Antara Empathy Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Tabel 14 Hubungan Antara *Empathy* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024.

No	Empathy	Kepuasan				Jumlah		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Tidak Baik	68	77,3	20	22,7	88	100	1,00
2	Baik	9	75,0	3	25,0	12	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 14 dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan instalasi farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024.

Hubungan Antara Reliability Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Tabel 15. Hubungan Antara *Reliability* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

No	Reliability	Kepuasan				Jumlah		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Tidak Baik	51	79,7	13	20,3	64	100	0,54
2	Baik	26	72,2	10	27,8	36	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada Tabel 15 menunjukkan hasil uji Statistik nilai *P Value* 0,54, artinya tidak ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan instalasi farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024.

Hubungan Antara Responsiveness Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Tabel 16. Hubungan Antara *Responsiveness* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah

Kota Pagaram Tahun 2024

No	Responsive-ness	Kepuasan				Jumlah		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Tidak Baik	42	80,8	10	19,2	52	100	0,48
2	Baik	35	72,9	13	27,1	48	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 16 hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,48, artinya tidak ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Hubungan antara Assurance dengan kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Tabel 17. Hubungan antara Assurance Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

No	Assurance	Kepuasan				Jumlah		P value
		Tidak puas		Puas		n	%	
		N	%	n	%			
1	Tidak baik	55	82,1	12	17,9	67	100	0,14
2	Baik	22	66,7	11	33,3	33	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 17 dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,48, artinya tidak ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Hubungan antara Communication dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Tabel 18. Hubungan antara Communication dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

No	Communication	Kepuasan				Jumlah		P value
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak baik	58	74,4	20	25,6	78	100	0,37
2	Baik	19	86,4	3	13,6	22	100	
Total		77	77,0	23	23,0	100	100	

Pada tabel 18 Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,37, artinya tidak ada hubungan antara *Communication* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Analisa Multivariat

Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat

Tabel 19. Analisis regresi logistik sederhana tahap seleksi bivariat terhadap variabel independen

No	Variabel	p Value
1.	Umur	0,14
2.	Jenis kelamin	0,75
3.	Pendidikan	0,31
4.	Tangibles	0,00
5.	Emphaty	0,86
6.	Reliability	0,39
7.	Responsiveness	0,35
8.	Assurance	0,09
9.	Communication	0,21

Pada tabel 19 hasil analisis bivariat diatas empat variabel independen memiliki nilai *p* < 0,25 maka dengan demikian empat dilanjutkan dalam analisis multivariat.

Tabel 20. Regresi Logistik berganda

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
				Lower	Upper
Step 1 ^a Komunikasi	-.0304	0.683	0.738	0.172	3.170
Anssuance	0.991	0.088	2.694	0.863	8.415
Tangibles	2.675	0.000	14.516	3.701	56.934
Umur	0.954	0.121	2.597	0.777	8.680
Constant	-7.063	0.000	0.001		
Step 2 ^a Anssuance	0.962	0.095	2.616	0.847	8.075
Tangibles	2.747	0.000	15.600	4.143	58.743
Umur	0.934	0.128	2.544	0.764	8.467
Constant	-7.442	0.000	0.001		
Step 3 ^a Anssuance	0.952	0.090	2.592	0.861	7.801
Tangibles	2.644	0.000	14.073	3.984	49.709
Constant	-5.767	0.000	0.003		

Dengan metode *backward*, terdapat tiga langkah untuk sampai pada hasil akhir. Pada langkah pertama, dimasukan semua variabel. Pada langkah ketiga tangibles merupakan faktor dominan terhadap kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. (*P value* 0,00) (OR 14,073).

Dari nilai *cox & snell r square* sebesar 0,17 atau 17 %. Dapat disimpulkan tangible baik, maka kemungkinan kepuasan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024 sebesar 17%, sedangkan sisanya sebesar 83% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Hubungan Antara Umur Dengan Kinerja Petugas Hubungan antara Umur Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,22, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang, hasil penelitian tidak ada hubungan umur terhadap kepuasan pasien (Juwita et al., 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian (Prihartini et al., 2020). Umur Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 kategori umur, yakni : a. Masa balita usia 0 – 5 tahun b. Masa kanak-kanak usia 5 – 11 tahun c. Masa remaja awal usia 12 – 16 tahun d. Masa remaja akhir usia 17-25 tahun e. Masa dewasa awal usia 26 – 35 tahun f. Masa dewasa akhir usia 36 – 45 tahun g. Masa lansia awal usia 46 – 55 tahun h. Masa lansia akhir usia 56 – 65 tahun dan i. Masa manula usia 65 – ke atas (Sonang et al., 2019). Berdasarkan asumsi peneliti sebagian umur responden muda. Baik umur muda maupun tua mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diterima tergantung dari bagaimana pelayanan itu diterimanya.

Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,94, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Juwita et al (2019) menyebutkan tidak ada hubungan jenis kelamin terhadap kepuasan pasien. Tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian (Prihartini et al., 2020).

Jenis kelamin adalah perbedaan biologis laki-laki dan perempuan yang berkaitan dengan alat dan fungsi reproduksinya. Laki-laki memiliki penis, testis, jakun dan sperma, sedangkan perempuan memiliki rahim, indung telur dan payudara. Laki-laki lewat spermanya membuahi indung telur perempuan. Perempuan mengalami menstruasi, mengandung/hamil, melahirkan dan menyusui. Alat dan fungsi ini adalah pemberian Tuhan yang tidak bisa dipertukarkan (Azizah et al., 2016).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian jenis kelamin responden perempuan. Baik laki-laki dan perempuan mempunyai pandangan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima, sehingga jenis kelamin tidak berhubungan langsung dengan kepuasan

terhadap pelayanan.

Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,51, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian (Prihartini et al., 2020). Tidak ada hubungan pendidikan terhadap pelayanan kefarmasian (Malinda et al., 2023).

Pendidikan pada manusia bertujuan untuk melatih dan membiasakan manusia sehingga potensi, bakat dan kemampuannya menjadi lebih sempurna. Ini menggambarkan bahwa manusia membutuhkan pendidikan untuk menjadikan manusia lebih baik, lebih maju dan lebih sempurna (Yusuf, 2018).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian pendidikan responden tinggi. pendidikan tidak berhubungan langsung dengan kepuasan, baik pendidikan tinggi maupun rendah sama-sama mempunyai pandangan masing-masing tentang pelayanan yang diterima.

Hubungan Antara *Tangible* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,00, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah Luwuk Kabupaten Banggai, hasil penelitian ada hubungan *tangible* terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi (Maharani & Mukaddas, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, hasil penelitian ada hubungan *tangibles* terhadap kepuasan rawat jalan instalasi farmasi (Susanto et al., 2021). Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar secara akurat dan dapat dipercaya, dijanjikan, akurat, dan memuaskan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian *tangible* tidak baik. sarana dan prasarana merupakan yang pertama kali yang dapat dirasakan oleh pasien ketiga berkunjung berobat di rumah sakit, sehingga fasilitas dan sarana prasarana merupakan indikator

yang dinilai oleh pasien terhadap pelayanan.

Hubungan Antara *Empathy* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Ngula, 2019). Tidak ada hubungan *emphaty* terhadap kepuasan (Pulungan et al., 2023).

Empati adalah kepedulian terhadap pelanggan, memberi perhatian, termasuk kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021). Berdasarkan asumsi peneliti sebagian *emphaty* tidak baik. *emphaty* dalam penelitian ini bukan merupakan variabel berhubungan langsung dengan kepuasan.

Hubungan Antara *Reliability* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,54, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Tidak ada hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Ngula, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Winanti et al (2020) menyebutkan tidak ada pengaruh *reliability* pada kepuasan pasien rawat jalan.

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar secara akurat dan dapat diandalkan, dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021). Berdasarkan asumsi peneliti sebagian *reliability* tidak baik. *reliability* dalam penelitian ini bukan merupakan variabel berhubungan langsung dengan kepuasan.

Hubungan Antara *Responsiveness* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,48, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Winanti et al (2020) menyebutkan tidak ada pengaruh

Responsiveness pada kepuasan pasien rawat jalan. Daya tanggap merupakan kemampuan dan kemauan penyedia dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar *Responsiveness* tidak baik, *Responsiveness* dalam penelitian ini bukan merupakan variabel berhubungan langsung dengan kepuasan.

Hubungan Antara *Assurance* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,48, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Kawahe et al., 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Rambe et al (2021) menyebutkan tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan serta kemampuan mereka untuk melakukannya dapat dipercaya dan meyakinkan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021).

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar *Assurance* tidak baik. *Assurance* dalam penelitian ini bukan merupakan variabel berhubungan langsung dengan kepuasan.

Hubungan Antara *Communication* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram Tahun 2024

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,37, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Communication* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian oleh (Bidjuni & Iroth, 2018), dengan hasil penelitian diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik dengan pelayanan kesehatan gigi.

Komunikasi merupakan proses pengoperasian rangsangan dari pemberi pesan kepada penerima pesan. Pesan dapat berbentuk lambang atau simbol bahasa maupun gerak yang bertujuan mempengaruhi orang lain, mendapat umpan balik, hingga dapat bertukar peran antara pemberi pesan dan penerima pesan (Pertiwi, 2022). Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar *Communication* tidak baik. komunikasi dalam pelayanan dilakukan pada setiap pelaksanaan pelayanan yang diberikan ke pasien, sebelum melakukan tindakan, petugas kesehatan memberikan informasi terhadap tindakan yang dilakukan.

SIMPULAN

Analisis bivariat dengan *chi-square* diperoleh hasil penelitian ada hubungan tangibles (*p Value* 0,00) kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024. Analisis multivariate regresi logistik menunjukkan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tangibles (*p-Value* 0,00). Faktor yang dominan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024, yaitu tangibles.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Azizah, S., Mustari, A., Himayah, & Masse, A. (2016). Kontekstualisasi Gender Islam dan Budaya. In *Seri Kemitraan Universitas Masyarakat (KUM) UIN Alauddin Makassar*. <https://doi.org/10.15408/bat.v16i1.4289>
- Bidjuni, M., & Iroth, E. (2018). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Kombos. *Jigim (Jurnal Ilmiah Gigi Dan Mulut)*, 1, 14–19.
- Bisnis, F., Informasi, T., & Yogyakarta, U. T. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian Dengan Variabel MEDIASI Kusjainah 1) Inon Listyorini 2) 1). *Telaah Bisnis*, 16(1), 17–30.
- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.103>
- Hakim, L., Zaman, C., & Wahyudi, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 5(2 SE-Articles), 254–259. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.663>
- Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>
- Ida Ayu Laksmi Arnita Utari, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1), 51–60. <https://doi.org/10.57214/jka.v7i1.264>
- Indrayanti, D., Sunarni, T., & Purwidyaningrum, I. (2020). Analisis Kinerja Dalam Rangka Penyusunan Peta Strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Airlangga Jombang dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(2), 121. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i2.39048>
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Urnal Farmasi Higea*, 11(1).
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., & Kawatu, P. A. T. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 4(4), 261–269.
- Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penelitian Dosen di Universitas Komputer Indonesia. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 7(2), 191–206.
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service Quality in The Public Service : A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis. *Journal of International Conference Proceedings (JICP) Vol.*, 4(3), 320–331.
- Maharani, D. N., & Mukaddas, A. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk KABUPATEN BANGGAI. *GALENKA Journal Of Pharmacy*, 000(2), 111–117.
- Malinda, S., Angin, M. P., & Primadiamanti, A. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN Pasien Poli Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, 7(1), 479–490.
- Munthe, A. Pebrina Rizki Fani. (2019). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Sesuai Dengan Akreditasi Di Rumah Sakit. 18 Juni, 159, <https://Manajemenrumahsakit.Net/2019/06/Meningkatk>.
- Ngula, M. O. (2019). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur.
- Paraisu, M. M. S., & Dety Mulyanti. (2023). Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(1), 46–52. <https://doi.org/10.59581/Diagnosa-Widyakarya.V1i1.164>
- Pertiwi, M. R. (2022). *Konsep Dasar Komunikasi*. Rizma Pustaka Indonesia.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap

- Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Puskesmas Di 11 Provinsi Di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia TAHUN 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2168–2176.
- Rambe, N. M., Fitriani, A. D., & Suroyo, R. B. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 107–122.
- Rusli, F., & Sumaryati. (2018). *Gambaran Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Menanggulangi Penyakit Ispa Di Puskesmas Siko Tahun 2018*. *Imd*, 29–37.
- Salim, D. P. S. N. S. U. E. H. K. (2022). Pissn:2355-7583Eissn:2549-4864 [Http://Ejurnalmalahayati.Ac.Id/Index.Php/Kesehatan](http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan). *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(2), 837–843.
- Septiani, N. W. (2017). *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016*. 3(1), 1–14.
- Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I. (2019). Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode K-Means. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 2(2), 166. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v2i2.115>
- Susanto, F. X. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia*, 18(01), 10–20.
- Tasnim, T., & Sarlinda, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepatuhan Berobat Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 8(1), 49–57. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v8i1.165>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, R. I. (2009). Undang Undang No 44 Tahun 2009. *Undang-Undang*, 5(August), 12–42.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center*. 4–5.
- Wahyuni, in K., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan. *Ilmu Kesehatan*, 5(1), 26–32.
- Wijaya, I. (2015). Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kinerja Petugas Pelayanan Resep Obat Jadi di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng. *Forum Ilmiah*, 12(1), 45–58.
- Winanti, Nuryakin, & Harimurti, S. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan farmasi pada kepuasan pasien rawat jalan di rs bhayangkara yogyakarta*. 2–3. <https://repository.ums.ac.id/handle/123456789/35718?show=full>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 6(2 SE-Articles), 357–368. <https://doi.org/10.32524/jksp.v6i2.1003>
- Yusuf, M. (2018). *Pengantar ilmu pendidikan*. Lembaga Penerbit Kampus IAIN PALOPO.