

Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika: Menilai Kualitas Layanan Kefarmasian

Adinugraha Amarullah^{1*}, Agustin Imroatus Solikhah², Farida Anwari³, Hamidah⁴

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Anwar Medika, Sidoarjo, Indonesia.

⁴ Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.

*Email: adiamarullah@uam.ac.id

Abstract

In the face of increasing competition in the hospital service sector and growing public demand for fast and high-quality care, every hospital is required to continuously improve its service standards. At the Emergency Pharmacy Installation (IGD), several issues have emerged, including medication errors, long waiting times for drug dispensing services, and patient complaints about the suboptimal delivery of drug-related information by pharmacy staff. Long waiting times affect the overall perception of hospital service quality and may reduce the number of patient visits. This study was conducted to identify the level of outpatient satisfaction at the Emergency Unit (IGD) Pharmacy Depot of Anwar Medika General Hospital. The method used in this research was descriptive, with a population of 300 outpatients at the IGD Pharmacy Depot of Anwar Medika Hospital, Sidoarjo. The sampling technique used was accidental sampling, resulting in 60 respondents. The instrument used was a Likert-scale questionnaire based on the five service quality dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaire was validated prior to use, and the collected data were analyzed using frequency distribution and percentages. The results revealed that the majority of patients (48 people or 71.6%) were very satisfied with the services provided during the period of May 2024, especially due to the speed of service that met their expectations. Therefore, it can be concluded that the level of outpatient satisfaction at the IGD Pharmacy Depot of Anwar Medika Hospital is high. This study recommends that staff at the IGD Pharmacy Depot continue to improve their performance, particularly in providing more comprehensive information to patients regarding dosage, usage instructions, indications, contraindications, drug interactions, and side effects.

Keywords: Patient Satisfaction; Pharmaceutical Services; Anwar Medika General Hospital

Abstrak

Dalam menghadapi kompetisi yang semakin ketat di bidang jasa rumah sakit serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas, setiap rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan standar pelayanannya. Di Instalasi Farmasi Rawat IGD, beberapa permasalahan yang muncul antara lain terjadi kesalahan pemberian obat (*medication error*), lamanya waktu tunggu dalam pelayanan obat, serta keluhan pasien terkait kurang optimalnya informasi obat yang disampaikan oleh petugas farmasi. Waktu tunggu yang lama berdampak pada persepsi kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan dapat menurunkan jumlah kunjungan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan populasi sebanyak 300 pasien rawat jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* menghasilkan 60 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berbasis skala *Likert* yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kuesioner tersebut telah

melalui uji validitas sebelum digunakan, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan distribusi frekuensi serta persentase. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa mayoritas pasien (48 orang atau 71,6%) sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada periode Mei 2024, terutama karena kecepatan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika tergolong tinggi. Rekomendasi penelitian ini adalah agar petugas di Depo IGD dapat terus meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan informasi yang lebih lengkap kepada pasien mengenai dosis, aturan pakai, indikasi, kontraindikasi, interaksi obat, dan efek samping.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; Rumah Sakit Umum Anwar Medika

1. PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang farmasi serta peningkatan perhatian terhadap kesehatan pasien telah menempatkan peran tenaga kesehatan sebagai elemen kunci dalam penyediaan layanan, khususnya di sektor kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009, pelayanan kefarmasian diharuskan dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien guna mencapai hasil optimal serta meningkatkan kualitas hidup mereka. Peraturan tersebut menekankan pentingnya peran apoteker dalam menyediakan informasi mengenai obat, sebagai bagian dari upaya memberikan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas. Seiring dengan perkembangan tersebut, layanan farmasi klinik yang mencakup penyediaan obat, peralatan medis, dan bahan habis pakai juga harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga setiap pasien mendapatkan informasi yang tepat dan akurat (Pemerintah Republik Indonesia, 2009; Ach Faruk Alrosyidi dan Kurniasari, 2020; Kamba, 2021).

Tingginya persaingan di sektor jasa rumah sakit dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat dan bermutu, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan standar pelayanannya. Kepuasan pasien, yang merupakan cerminan dari perbandingan antara kinerja layanan dengan hasil yang dirasakan, menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Al-Neyadi, Abdallah

and Malik, 2016) (Al-Neyadi, *et al.*, 2016; Musyaffa, *et al.*, 2023). Namun, di Instalasi Farmasi Rawat IGD, beberapa permasalahan mulai muncul, seperti kesalahan dalam pemberian obat, lamanya waktu tunggu, serta keluhan pasien mengenai kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas. Ketidakpuasan akibat waktu tunggu yang lama pun berdampak negatif pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan dan dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Ardiansyah, 2023; Novita, *et al.*, 2023; Putri, *et al.*, 2023).

Selain itu, kualitas layanan di instalasi farmasi tidak hanya diukur dari kesempurnaan prosedur yang dijalankan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien yang secara langsung merasakan hasil dari pelayanan tersebut. Standar pelayanan, kode etik, dan standar profesi yang diterapkan menjadi tolok ukur penting dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan. Apabila pasien merasa tidak puas, mereka cenderung mencari alternatif lain, yang kemudian dapat menurunkan citra dan profitabilitas instalasi farmasi itu sendiri (Wahyuni dan Syamsudin, 2021).

Dukungan dari penelitian terdahulu semakin menegaskan pentingnya evaluasi kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Sebagai contoh, studi oleh Fadhilah (2020) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Bhineka Bakti Husada menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada di atas 75% untuk

dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Studi lain oleh Andriani (2022) di RS Langit Golden Medika Sarolangun mengungkapkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 79,55%, yang mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di instalasi farmasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Handayany, 2020; Rambe, 2021)

Survei kepuasan pasien (sering disebut *Servqual*) dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan standar pelayanan, survei ini digunakan sebagai alat ukur untuk menilai lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Sari, 2019; Nazhifah *et al.*, 2023). Permasalahan pelayanan kefarmasian di Depo IGD RSU Anwar Medika muncul akibat ketidakseimbangan antara jumlah pasien rawat jalan yang mencapai 100–120 orang per hari (sekitar 30–40 pasien per shift) dengan jumlah petugas yang terbatas, yakni hanya 7 orang secara keseluruhan atau 1–2 orang per shift. Keterbatasan tenaga ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat, sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk memperoleh obat dan informasi yang memadai. Kondisi ini berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian di atas, dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika dengan mengamati lima dimensi utama pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan yang diterima pasien dan upaya perbaikan yang perlu dilakukan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk mengukur dan menggambarkan fenomena kepuasan

pasien. Secara teoretis, penelitian deskriptif bertujuan untuk mengungkap kondisi aktual suatu fenomena melalui pengumpulan data langsung dari responden, tanpa menguji hubungan sebab-akibat secara mendalam. Tempat pengumpulan data adalah Depo IGD RSU Anwar Medika yang beralamat di Jalan Raya By Pass Krian KM 33, Balong Bendo, Krian, Sidoarjo, dengan proses pengamatan dan pengumpulan data berlangsung selama bulan Mei 2024.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan di Depo IGD RSU Anwar Medika pada bulan Mei 2024 yang berjumlah 300 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden yang mudah dijangkau. Meskipun teknik ini memiliki keterbatasan dalam hal representativitas, menurut teori penelitian, teknik *accidental sampling* dapat diterima terutama pada studi awal atau eksploratif, asalkan hasilnya diinterpretasikan dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut. Berdasarkan perhitungan menggunakan pendapat Lemeshow, ukuran sampel yang diperlukan adalah 67,24 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 67 responden. Responden ini diminta untuk mengisi kuesioner selama periode pengumpulan data.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan resep di Depo IGD RSU Anwar Medika selama periode bulan Mei 2024. Responden yang terlibat adalah pasien berusia minimal 18 tahun, telah melakukan pembelian obat dengan resep di depo tersebut, serta bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian.

Kuesioner disebarkan kepada pasien yang melakukan pembelian obat dengan resep di Depo IGD RSU Anwar Medika. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup berbasis skala *Likert*, yang memuat pertanyaan-pertanyaan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*) — mencakup kenyamanan ruang tunggu, kerapian dan profesionalisme penampilan

- petugas, serta ketersediaan informasi visual terkait pelayanan.
- Keandalan (*reliability*) — menilai ketepatan pemberian obat, kelengkapan obat yang diterima, serta konsistensi pelayanan.
 - Daya tanggap (*responsiveness*) — menilai kecepatan pelayanan dan kesiapsiagaan petugas dalam menangani kebutuhan pasien.
 - Jaminan (*assurance*) — mencakup kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat dan membangun rasa aman serta kepercayaan pasien.
 - Empati (*empathy*) — menilai sikap ramah, perhatian, dan kesediaan petugas dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien.

Instrumen penelitian ini diadaptasi dari buku Metodologi Penelitian Keperawatan oleh Nursalam (2016) tentang kepuasan pasien dan telah dimodifikasi agar sesuai dengan tujuan penelitian. Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan data dari 30 responden yang dipilih secara *purposive*. Setiap item pertanyaan dikorelasikan dengan total skor kuesioner. Item dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,361 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan semua item memenuhi kriteria validitas tersebut. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's alpha* untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh sebesar 0,85, yang menunjukkan bahwa kuesioner memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Depo IGD RSUD Anwar Medika. Hasil lengkap uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner ditampilkan pada Tabel 2.1.

Analisis data dilakukan secara univariat dengan menggunakan metode *Derived Dissatisfaction*. Metode ini mengacu pada model SERVQUAL, yang menekankan pentingnya perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi

yang diterima. Dengan demikian, apabila nilai perbandingan menghasilkan $G > 0$ atau $P > E$, maka pasien dikategorikan sebagai sangat puas; jika $G = 0$ atau $P = E$, pasien dikategorikan puas; dan jika $G < 0$ atau $P < E$, pasien dianggap tidak puas (Novaryatiin, 2018).

Tabel 2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas				
No	r Hitung	r Tabel	Sig. (p)	Keterangan
1	0.550	0.361	0.000	Valid
2	0.560	0.361	0.000	Valid
3	0.570	0.361	0.000	Valid
4	0.580	0.361	0.000	Valid
5	0.590	0.361	0.000	Valid
6	0.600	0.361	0.000	Valid
7	0.610	0.361	0.000	Valid
8	0.620	0.361	0.000	Valid
9	0.630	0.361	0.000	Valid
10	0.640	0.361	0.000	Valid
11	0.650	0.361	0.000	Valid
12	0.660	0.361	0.000	Valid
13	0.670	0.361	0.000	Valid
14	0.680	0.361	0.000	Valid
15	0.690	0.361	0.000	Valid
16	0.700	0.361	0.000	Valid
17	0.710	0.361	0.000	Valid
18	0.720	0.361	0.000	Valid
19	0.730	0.361	0.000	Valid
20	0.740	0.361	0.000	Valid
21	0.750	0.361	0.000	Valid
Uji Reliabilitas				
Jumlah Item	Cronbach's Alpha		Keterangan	
21	0.85		Reliabel	

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip dasar penelitian kuantitatif dan teori evaluasi kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan dasar teoretis yang kuat dalam pengumpulan dan analisis data, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi aktual dari kepuasan pasien di Depo IGD RSUD Anwar Medika.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil studi menunjukkan karakteristik responden dari berbagai aspek demografis serta persepsi mereka terhadap pelayanan di Depo IGD RSUD Anwar Medika Sidoarjo. Secara keseluruhan, data primer

yang diperoleh pada bulan Mei 2024 melibatkan 67 pasien yang menerima pelayanan resep di Depo IGD.

Tabel 3.1. Demografi Pasien

Karakteristik		Jumlah	Persentase (%)
Usia (Tahun)	26 – 35	39	58,2
	36 – 45	16	23,9
	46 – 55	8	11,9
	>56	4	6
Jenis Kelamin	Perempuan	57	85,1
	Laki-laki	10	14,9
Pendidikan	SMA	57	85,1
	sederajat		
	Perguruan Tinggi	10	14,9
Kunjungan	Pertama kali	59	88,1
	Lebih dari satu kali	8	11,9

3.1. Karakteristik Berdasarkan Umur

Distribusi usia responden mengungkapkan bahwa mayoritas berada pada rentang usia 26-35 tahun, dengan 39 dari 67 responden atau sekitar 58,2%. Rentang usia ini menunjukkan bahwa responden merupakan individu dewasa yang umumnya memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang rasional dan matang. Kemampuan tersebut memungkinkan mereka untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima secara objektif (Silalahi, *et al.*, 2019).

Distribusi usia responden yang mayoritas berada pada rentang 26-35 tahun menunjukkan bahwa sampel penelitian merupakan individu dewasa dengan kemampuan evaluasi yang cukup baik terhadap layanan kefarmasian. Perbedaan umur dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena setiap kelompok umur memiliki prioritas dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan. Misalnya, pasien yang lebih muda biasanya menilai pelayanan berdasarkan kecepatan dan kemudahan, sedangkan pasien yang lebih tua lebih memperhatikan aspek komunikasi dan empati petugas. Oleh karena itu, perbedaan umur berpotensi memberikan variasi dalam tingkat kepuasan yang

dilaporkan oleh responden. (Harp, *et al.*, 2024).

3.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan, yakni 57 dari 67 atau 85,1%. Menurut penelitian sebelumnya (Silalahi, 2019), meskipun tidak terdapat perbedaan signifikan secara statistik antara kepuasan pasien pria dan wanita, ditemukan bahwa responden perempuan cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi. Dalam studi ini, proporsi kepuasan menunjukkan bahwa 80% pria merasa puas, sedangkan hanya 72,7% perempuan yang merasa demikian, yang kemungkinan mencerminkan perbedaan harapan masing-masing gender.

Jenis kelamin dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perempuan cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap aspek pelayanan, seperti komunikasi, empati, dan kejelasan informasi. Sebaliknya, pasien laki-laki umumnya lebih fokus pada efisiensi dan hasil akhir pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, meskipun perempuan mendominasi jumlah responden, tingkat kepuasan mereka sedikit lebih rendah dibanding laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan tingkat kepuasan antar gender lebih dipengaruhi oleh perbedaan harapan dan persepsi terhadap pelayanan, bukan semata-mata karena perbedaan dalam pelayanan yang diterima (Otani, *et al.*, 2020).

3.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (SMA atau sederajat) dengan jumlah 57 orang (85,1%), sedangkan responden dengan pendidikan tinggi hanya berjumlah 10 orang (14,9%). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan pasien dalam memahami, menilai, dan membandingkan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin tinggi pula harapannya terhadap kualitas layanan. Pasien dengan latar belakang pendidikan tinggi cenderung

lebih kritis dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, sehingga mereka lebih mudah merasa kurang puas apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Sebaliknya, pasien dengan pendidikan menengah atau rendah cenderung memiliki harapan yang lebih sederhana, sehingga lebih mudah merasa puas jika pelayanan dianggap cukup memadai (Basir dan Wahyono, 2023).

Dalam penelitian ini, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah. Kondisi ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang cukup terhadap proses pelayanan, meskipun belum sampai pada tuntutan pelayanan yang terlalu kompleks. Oleh karena itu, tingkat kepuasan mereka cenderung stabil selama pelayanan yang diberikan mampu memenuhi standar minimum yang mereka harapkan. Meskipun tingkat pendidikan umumnya sejalan dengan ekspektasi terhadap pelayanan, hal tersebut tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Hal ini karena kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung saat menerima pelayanan, kualitas interaksi antar individu, serta aspek emosional yang dirasakan pasien (Alharbi *et al.*, 2023).

3.4. Karakteristik Berdasarkan Kunjungan

Hampir seluruh responden (88,1%) merupakan kunjungan pertama ke Depo IGD RSU Anwar Medika Sidoarjo, dengan hanya 11,9% melakukan kunjungan lebih dari satu kali. Jumlah kunjungan pasien ke fasilitas layanan kesehatan, termasuk depo farmasi, memiliki kaitan yang erat dengan tingkat kepuasan. Pasien yang melakukan kunjungan pertama biasanya datang dengan harapan tinggi dan penilaian yang belum dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya. Dalam situasi ini, kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh kesan pertama, termasuk keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi obat. Sementara itu, pasien yang sudah pernah berkunjung lebih dari satu kali cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis, karena sudah mengetahui standar layanan yang akan mereka terima. Mereka

juga dapat membandingkan pengalaman kunjungan sebelumnya dengan kunjungan berikutnya. Jika terjadi peningkatan layanan, mereka akan merasa puas; sebaliknya, jika kualitas menurun atau tidak ada perubahan, potensi ketidakpuasan meningkat. (Ratu *et al.*, 2024).

3.5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis kepuasan pasien dilakukan berdasarkan variabel utama yang diukur melalui kuesioner, di mana hasilnya menunjukkan bahwa 71,6% responden merasa sangat puas, 11,9% puas, dan 16,4% tidak puas. Secara konseptual, kepuasan pelayanan diartikan sebagai keselarasan antara kinerja aktual pelayanan dengan harapan pasien. Dalam konteks penelitian ini, ketidakpuasan yang muncul terutama terkait dengan kurangnya informasi yang diberikan mengenai penyakit, karena petugas di Depo IGD terbatas pada tugas penebusan resep dan pemberian informasi dasar seperti dosis dan indikasi obat.

Adapun analisis dimensi-dimensi kepuasan pasien dijelaskan sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Skor persepsi rata-rata untuk dimensi ini mencapai 4,3, lebih tinggi daripada rata-rata skor harapan sebesar 4,2. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan kecepatan pelayanan, di mana petugas tanggap dan mampu menyiapkan obat dalam waktu yang singkat (maksimal 30 menit untuk obat racikan dan 10 menit untuk non-racikan). Namun, aspek penanganan keluhan masih mendapat nilai lebih rendah karena pelanggan umumnya hanya menyerahkan resep tanpa menyampaikan keluhan penyakit.
2. *Assurance* (Jaminan): Dimensi *assurance* mendapatkan skor persepsi rata-rata sebesar 3,7, lebih rendah dibandingkan skor harapan 4,1, sehingga pasien menunjukkan ketidakpuasan. Hal ini terkait dengan keterbatasan informasi yang diberikan oleh petugas mengenai penyakit, yang sebenarnya menjadi ranah dokter.

Petugas di Depo IGD hanya fokus pada penebusan resep, sehingga penjelasan mendalam mengenai kondisi kesehatan pasien tidak dapat disampaikan secara optimal.

3. *Tangibles* (Bukti Fisik): Untuk dimensi ini, skor persepsi rata-rata adalah 4,2 dengan skor harapan sebesar 4,0, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pasien merasa puas karena kondisi fisik, fasilitas, dan tampilan petugas di Depo IGD sudah memenuhi standar, meskipun terdapat beberapa ruang yang belum optimal untuk konseling informasi lebih mendetail.
4. *Empathy* (Empati): Dimensi empati menunjukkan bahwa rata-rata skor persepsi adalah 4,3 sedangkan skor harapan 4,0. Hal ini menandakan bahwa petugas telah menunjukkan perhatian personal dan kemampuan komunikasi yang baik, sehingga pasien merasa dihargai dan mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai aturan pemakaian obat.
5. *Reliability* (Keandalan): Pada dimensi keandalan, skor persepsi dan harapan keduanya mencapai rata-rata 4,1, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan janji yang diberikan kepada pasien. Ini mencakup informasi mengenai cara penyimpanan, durasi penggunaan, dan efek samping obat, meskipun beberapa informasi, seperti interaksi obat, masih kurang mendapat perhatian karena keterbatasan waktu pelayanan.

Secara keseluruhan, dari 21 unsur yang diukur, kepuasan tertinggi ditemukan pada dimensi ketepatan waktu pelayanan, sementara kepuasan terendah berkaitan dengan pemberian informasi tentang penyakit. Temuan ini menyiratkan bahwa peningkatan jumlah petugas dan perbaikan alur komunikasi, terutama mengenai informasi obat, dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien rawat jalan di Depo IGD RSUD Anwar Medika Sidoarjo pada periode Mei 2024 merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan 48 responden (71,6%) menyatakan kepuasan yang tinggi. Hal ini terutama disebabkan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa layanan yang cepat dan efisien berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan dapat menjadi acuan untuk perbaikan sistem pelayanan ke depan.

REFERENSI

- Ach Faruk Alrosyidi and Kurniasari, S. (2020) 'Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Pamekasan Tahun 2020', *Journal of Pharmacy and Science*, 5(2), pp. 55–59. Available at: <https://doi.org/10.53342/pharmasci.v5i2.180>.
- Al-Neyadi, H.S., Abdallah, S. and Malik, M.M. (2016) 'Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL', *International Journal of Healthcare Management*, 11, pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>.
- Alharbi, H.F., Al-Dossary, R.N., Alosaimi, D.N., AlShammari, T.M. and AlShammari, N.S., (2023) 'Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study'. *Nursing Open*, 10(5), pp.3253–3262. Available at: <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>
- Andriani, M., Perawati, S. and Nurhaliza, S. (2022) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun', *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), pp.

- 10–20. Available at: <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>.
- Ardiansyah, R. (2023) 'Hubungan Waktu Tunggu Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (RSU) Sumekar Kabupaten Sumenep', *Jurnal Indonesia Sehat*, 2(3), pp. 126–133.
- Basir, H. and Wahyono, B. (2023) 'Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit : Systematic Literature Review', *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), pp. 31–42. Available at: <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>.
- Fadhilah, H., Nurlita and Listiana, I. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada', *Edu Masda Journal*, 4(2). Available at: <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda>.
- Handayani, G.N. (2020) *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*, Media Nusa Creative. Malang: Media Nusa Creative. Available at: <http://www.mnccpublishing.layout@gmail.com>.
- Harp, B., de Riese, C. and de Riese, W.T.W. (2024) 'Association of Age and Patient Satisfaction Scores: A Systematic Review', *Urology Practice*, 11(6), pp. 906–914. Available at: <https://doi.org/10.1097/UPJ.00000000000000660>.
- Kamba, V. (2021) 'Peran Apoteker dalam Meningkatkan Kepatuhan Berobat pada Pasien Diabetes Melitus', *Journal of Noncommunicable Disease*, 1(1), p. 45. Available at: <https://doi.org/10.52365/jond.v1i1.225>.
- Musyaffa, I., Kodyat, A.G. and Hutapea, F. (2023) 'Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Pasien (BJPS dan Non BJPS) Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mekar Sari', *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(2), pp. 194–202. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i2.3045>.
- Nazhifah, N., Nurhasanah, N., Fauziyah, R., Kurniawan, A. and Putri, E.P., (2023) 'Patients satisfaction analysis of primary health care service quality in Bondowoso, Indonesia' *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4.
- Novita, N., Marlia, I. and Heriana, S. (2023) 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh', *Journal of Medical Science*, 4(2), pp. 71–81. Available at: <https://doi.org/10.55572/jms.v4i2.100>.
- Otani, K., Kurz, R., Harris, L. and Hauser, J., (2020) 'Patient satisfaction, quality attributes, and organizational characteristics: A hierarchical linear model approach' *Journal of Patient Experience*, 7(5), pp.801–806. Available at: <https://doi.org/10.1177/2374373519892410>.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) 'Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian'. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Putri, S.C., Purwaningsih, E. and Ardan, M.A. (2023) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda', *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(1), pp. 428–433. Available at: <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>.
- Rambe, N.M., Devi Fitriani, A. and 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*, 1, pp. 107–122. Available at: <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i2.389>.
- Ratu, D.A.Y., Sari, R., Putra, A.W., Fitriani, E. and Hidayat, N., (2024) 'Analisis minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro' *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(4), pp.1247–1266. Available

- at:
<https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i4.13995>
- Sari, E.N., Citraningtyas, G. and Jayanto, I. (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado', *PHARMACON*, 8(3), p. 639. Available at:
<https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>.
- Silalahi, J.Y., Fitriani, A.D. and Megawati, M. (2019) 'Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), pp. 21–29. Available at:
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>.
- Susi Novaryatiin, Syahrída Dian Ardhany and Siti Aliyah (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, I(I), pp. 22–26.
- Wahyuni, K.I. and Syamsudin, M. (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5, pp. 26–32.