# Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi

**Budi Setyorini[1], Dyah Kusumastuti[2], Chevie Wirawan[3]**
[1,2,3]Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana-YPKP
E-mail: setyorinibudi02@gmail.com[1], dyah.kusumastuti@usbypkp.ac.id[2], cheviewirawan@gmail.com[3]

**Article History:**
Received: 15 Februari 2025
Revised: 05 Maret 205
Accepted: 09 Maret 2025

**Keywords:** *kualitas pelayanan, kepuasan pasien rawat jalan, apotek rumah sakit.*

***Abstract:*** *Pelayanan kefarmasian di rumah sakit memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Tingkat kepuasan ditentukan oleh kesenjangan antara kinerja yang dipersepsikan dengan harapan. Kepuasan pasien berdampak langsung terhadap mutu rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Tipe C Kota Bekas. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Tipe C. Sampel adalah pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data multivariat dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara dimensi mutu pelayanan kefarmasian, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dimensi lainnya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Secara keseluruhan mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tipe C Kota Bekas (t = 7,239; p = 0,000).*

## PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No.3 tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialistik atau medik sekunder dan pelayanan subspesialistik atau medik tersier. Oleh karena itu produk utama (*core product*) rumah sakit adalah pelayanan Medik (Kepmenkes, 2008).

Salah satu bagian pelayanan kesehatan rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan

pasien atau masyarakat adalah instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan apoteknya rumah sakit yang memberikan pelayanan obat kepada pasien dan masyarakat harus mampu bertindak secara profesional untuk menjamin kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit dinilai bermutu jika pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat sebagai pemakai jasa layanan rumah sakit (Hartini, Y . S., 2010). Maka penting diperhatikan untuk menjaga keberlangsungan dan fungsi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

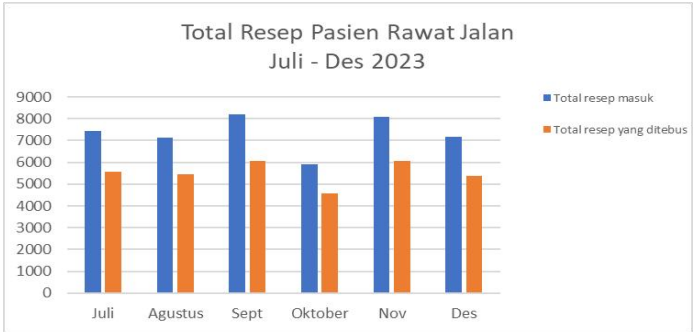
Rumah Sakit Umum Bella merupakan rumah sakit umum tipe C yang sudah terakreditasi PARIPURNA tahun 2022 oleh Lembaga Akreditasi Nasional LARSDHP ( Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Darmar Husada Paripurna ) terletak di kota Bekasi memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat di Bekasi Timur Khususnya dan Masyarakat Bekasi Umumnya” . Salah satu misi dari Rumah Sakit Umum Bella adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjamin mutunya dengan berorientasi pada "*Customer Satisfaction*" yang berarti Cepat, Tepat, Akurat dengan biaya yang terjangkau. memberikan pelayanan yang informatif, didukung oleh SDM dan Manajemen Profesional dengan tujuan meningkatkan Pengetahuan Kesehatan. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap untuk pasien, dimana didalamnya ada pelayanan instalasi farmasi.

Rumah Sakit Umum Bella merupakan rumah sakit umum yang sedang berkembang dan terus meningkatkan jumlah layanan dan kualitas layanan. Dalam rangka menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Bekasi RSU Bella terus berbenah, baik melengkapi sarana prasarana dan sumber daya manusia. Kondisi saat ini letak instalasi farmasi berada di depan berdekatan dengan tempat pendaftaran pasien sehingga ruang tunggu farmasi dan ruang tunggu pendaftaran pasien berdampingan. Dari data kunjungan :




**Gambar 1. Grafik jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan kunjungan pasien ke farmasi rawat jalan RSU Bella Juli-Desember 2023**

Sumber : RSU Bella tahun 2023




**Gambar 2. Grafik total resep pasien rawat jalan ke farmasi rawat jalan RSU Bella Juli- Desember 2023**

Sumber : RSU Bella tahun 2023

Rumah Sakit Umum Bella merupakan rumah sakit umum yang sedang berkembang dan terus meningkatkan jumlah layanan dan kualitas layanan. Dalam rangka menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Bekasi RSU Bella terus berbenah, baik melengkapi sarana prasarana dan sumber daya manusia. Kondisi saat ini letak instalasi farmasi berada di depan berdekatan dengan tempat pendaftaran pasien sehingga ruang tunggu farmasi dan ruang tunggu pendaftaran pasien berdampingan. Dari data kunjungan :

Untuk mengidentifikasi permasalahan dilayanan dilakukan penelitian pendahuluan terhadap 20 pasien yang menebus obat di farmasi, dari hasil tersebut diperoleh data :

1. Waktu tunggu layanan lama , termasuk ketersediaan obat-obatan kurang lengkap di instalasi farmasi ada 8 orang,
2. Kurangnya Kepedulian Petugas dalam memberikan informasi, Komunikasi, edukasi kepada pasien sebelum dan sesudah obat dibeli kepada pasien ada 10 orang
3. 2 orang menyatakan pelayanan di instalasi farmasi sudah cukup baik.

Dari analisis data data tersebut di atas dapat diungkapkan bahwa terjadinya gap atau perbedaan antara resep yang dibuat rumah sakit dan dan yang di tebus di layanan farmasi memiliki perbedaan yang cukup signifikan menurut manajemen RSU Bella .

Maka dapat diungkap bahwa permasalahan disebabkan karena harga obat terlalu mahal, kemampuan petugas dalam memberikan informasi , komunikasi , edukasi sebelum dan sesudah pelanggan bertransaksi, perlu diketahui bahwa kemapampuan pelanggan dalam mendapatkan informasi melalui digital di saat ini sangat dipermudah dengan media yang ada, terkait dengan hal tersebut dituntut kompetensi petugas pelayanan Farmasi harus lebih mumpuni , setelah pasien menerima obat perlu di edukasi sesuai dengan kompetensinya

Dari data kunjungan pasien serta pelayanan jumlah resep yang terlayani dan keluhan pasien tersebut bila tidak dilakukan perbaikan akan menyebabkan :

1. Menurunkan kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi kapabilitas kesehatan di rumah sakit
2. Jumlah kunjungan pasien semakin menurun dan menurunkan citra rumah sakit

Pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal tersebut apabila tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Mulia, 2015). Penelitian membuktikan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Lubis & Martin, 2009) dan (Suswardji et al., 2012).

Kepuasan pasien adalah keadaan dimana adanya kesesuaian antara kenyataan dengan harapan pasien yang merupakan tujuan utama dari pelayanan kesehatan. Pemberi layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara efektif diharapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Selaras, serasi dan seimbang merupakan tiga pilar utama dalam interaksi pemberi layanan kesehatan dengan masyarakat yang menerima layanan kesehatan. Ketiga pilar utama tersebut merupakan bentuk kepuasan dari komponen pelayanan kesehatan yaitu pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Satrianegara & Saleha, 2009).

Salah satu upaya yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan adalah adanya jaminan mutu pelayanan kesehatan. Profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan baik secara individu maupun kerja tim sangat diharapkan oleh penerima layanan kesehatan (pasien). Tenaga kesehatan yang profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sehingga menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi pasien khususnya dan masyarakat umumnya (Satrianegara & Saleha, 2009).

Kepuasan pasien dikategorikan menjadi lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*) (Ingerani, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien terhadap kepuasan pasien sebesar 52,7%. Dimensi yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi *Tangible* 0,004, *Reliability* 0,000, *Assurance* 0,001, sedangkan dimensi yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu *Responsiveness* 0,134 dan *Empaty* 0,191 (Hendrik, 2012). Penelitian menunjukkan secara umum, pelanggan merasa puas terhadap kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Meskipun begitu masih didapatkan indikator yang perlu diperbaiki yaitu lama tunggu antrian pelayanan yang termasuk dalam indikator kualitas proses (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016). Penelitian menunjukkan ada perbedaan yang bermakna antara harapan dan persepsi responden pada masing-masing dimensi *responsiveness*, *tangible*s, *reliability*, *assurance* dan *empathy* (Trisnawati et al., 2015).

Kualitas pelayanan di setiap rumah sakit perlu ditingkatkan agar pasien tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan yang telah ada. Banyaknya pelayanan kesehatan tentunya pasien memiliki banyak pilihan untuk berobat. Penelitian membuktikan bahwa pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016) dan (Jaya & Syarufudin, 2015).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Bella Bekasi sehingga bisa memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di RSU Bella khususnya pelayanan farmasi rawat jalan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2010). Desain penelitian ini menggunakan cross-sectional yaitu suatu penelitian dimana variabel independen dan dependennya diteliti secara bersamaan, dalam periode yang sama. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawanca

Data yang diperoleh melalui metode kuesioner pada pasien rawat jalan di RSU Bella Bekasi untuk mendapatkan data mengenai karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan), untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Data Sekunder data yang diperoleh dari catatan atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian, seperti profil RSU Bella Bekasi : Yakni data yang mendukung data primer yang diperoleh dari dokumen seperti sejarah singkat RSU Bella Bekasi, struktur organisasi, jumlah personil dan upaya-upaya peningkatan kepuasan pasien. Kemudian data Tertier diperoleh dari jurnal dan referensi terkait penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan/poliklinik yang mengambil obat di instalasi farmasi RSU Bella yang jumlahnya kurang lebih 500 pasien. Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria sebagai berikut : Periksa di poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bella minimal 3 kali; Belum pernah menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Bella; Dapat berkomunikasi dengan baik; dan berusia antara 17-60 tahun. Pengambilan sampel dengan membagikan kuesioner kepada pasien yang menunggu resep di ruang tunggu instalasi

farmasi dan yang bersedia menjadi responden dengan mengisi *inform consent*. Sampel yang diambil sebanyak 250 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan Uji Prasyarat Statistik (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RS Umum Bella

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di RSU Bella, Bekasi**

| No. | Kualitas Pelayanan Farmasi | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Sangat baik | 43 | 23.9 |
| 2. | Baik | 61 | 33.9 |
| 3. | Kurang baik | 76 | 42.2 |
| 4. | Tidak baik | 0 | 0 |
| | Total | 180 | 100 |

Tabel 1. memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menganggap kualitas pelayanan farmasi kurang baik yaitu 76 orang (42,2%) sedangkan responden yang paling sedikit menganggap kualitas pelayanan farmasi sangat baik yaitu 43 orang (23,9%).

Kualitas pelayanan farmasi merupakan salah satu indikator penting untuk memberikan penilaian terhadap kinerja petugas farmasi. Profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan baik secara individu maupun kerja tim sangat diharapkan oleh penerima layanan kesehatan (pasien). Tenaga kesehatan yang profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sehingga menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi pasien khususnya dan masyarakat umumnya (Satrianegara & Saleha, 2009).

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan farmasi yang kurang baik menunjukkan adanya kinerja petugas farmasi yang dinilai masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi masih harus banyak melakukan evaluasi untuk memperbaiki kinerjanya.

Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan jaminan pelayanan obat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi dimensi wujud nyata (X1),daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Umum Bella. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa petugas farmasi RS Umum Bella telah memberikan bukti nyata dalam memberikan pelayanan kefarmasian sehingga dapat memenuhi harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Kurang baiknya penilaian responden terhadap pelayanan farmasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian. Ketidakpuasan responden dapat disebabkan karena tidak semua obat tercover BPJS bagi peserta BPJS. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Yuniar & Handayani, 2016) menyebutkan pasien BPJS merasa tidak puas dengan adanya beberapa obat yang dibutuhkan responden tidak ditanggung biayanya oleh BPJS padahal responden sebagai peserta BPJS selalu rutin membayar iuran BPJS. Tidak adanya tanggungan terhadap beberapa obat menyebabkan responden mengeluarkan biaya lebih untuk pengobatannya. Hal ini dianggap tidak sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyebutkan bahwa Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

**Pengaruh dimensi keandalan pelayanan instalasi farmasi pada kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella**

**Tabel 2. Hasil uji t-test**

| No. | Model | *Coefficients* | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| | | B | | |
| 1. | (*Constant*) | 12,956 | 7,239 | 0,000 |
| 2. | Wujud nyata (*tangible*) | 0,366 | 1,460 | 0,146 |
| 3. | Daya tanggap (*responsiveness*) | -0,354 | -1,377 | 0,170 |
| 4. | Keandalan (*reliabiliti*) | 0,192 | 1,004 | 0,317 |
| 5. | Jaminan (*assurance*) | -0,303 | -0,991 | 0,323 |
| 6. | Empati | 1,156 | 3,837 | 0,000 |

Hasil uji statistic t-test menunjukkan variabel keandalan (*reliability*) mempunyai nilai t 1,004 dengan signifikansi 0,317 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan instalasi farmasi tidak berpengaruh terhadap kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Kawahe et al., 2015) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.Tidak adanya pengaruh dimensi keandalan menunjukkan bahwa petugas farmasi dinilai masih kurang professional dalam pelaksanaan tugas.

Pengaruh dimensi daya tanggap pelayanan instalasi farmasi pada kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella. Hasil uji statistic t-test menunjukkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai nilai t 1,377 dengan signifikansi 0,170 sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap pelayanan instalasi farmasi tidak berpengaruh terhadap kepuasaan pasien rawat jalan. Tidak adanya pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa pengunjung instalasi farmasi menilai bahwa daya tanggap petugas farmasi dinilai masih standar, belum menunjukkan kepedulian yang lebih terhadap kepentingan pasien. Rata- rata kunjungan pasien sebanyak 5 kali memberikan cukup waktu bagi pasien untuk memberikan penilaian terhadap kinerja petugas farmasi termasuk daya tanggap petugas farmasi terhadap pengunjung instalasi farmasi.

**Pengaruh dimensi jaminan pelayanan instalasi farmasi pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Umum Bella**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai nilai t 0,991 dengan signifikansi 0,323 sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan pelayanan instalasi farmasi tidak berpengaruh terhadap kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Kawahe et al., 2015) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tidak adanya pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan pengunjung instalasi farmasi

menunjukkan bahwa petugas farmasi belum bisa memberikan jaminan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan, terutama dalam memberikan kecepatan pelayanan atau waktu tunggu pasien. Petugas farmasi dianggap terlalu lama dalam menyiapkan obat pasien baik obat racikan maupun non racikan. (Halim et al., 2021) menjelaskan bahwa jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari karyawan dan aman.

**Pengaruh dimensi wujud nyata pelayanan instalasi farmasi pada kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel wujud nyata (*tangible*) mempunyai nilai t 1,460 dengan signifikansi 0,146 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dimensi wujud nyata pelayanan instalasi farmasi terhadap kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Kawahe et al., 2015) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh dimensi wujud nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

**Pengaruh dimensi empati pelayanan instalasi farmasi pada kepuasaan pasien rawat jalan di RS Umum Bella**

Uji statistic menyebutkan nilai t test 3,837 dengan signifikansi 0,000. Kesimpulannya kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi empati. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Kawahe et al., 2015) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Adanya pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa petugas farmasi dianggap tidak memiliki empati terhadap pasien rawat jalan. Empati petugas farmasi merupakan salah satu komponen dari dimensi mutu pelayanan kefarmasian yang dapat menunjang terselenggaranya pelayanan kefarmasian yang komprehensif, efektif, dan efisien. Empati petugas farmasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan kefarmasian di rumah sakit, terutama untuk pasien yang tinggal di daerah perkotaan

Menurut Tjiptono Empati (*empathy*) diartikan sebagai mudahnya hubungan personal baik melalui komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi dan mengerti apa yang dibutuhkan konsumen. Semua pegawai perusahaan diharapkan mampu mengelola waktu dengan baik agar mudah dihubungi jika sewaktu-waktu dibutuhkan, baik melalui telepon genggam maupun pertemuan langsung (Halim et al., 2021).

Ada pengaruhnya empati disebabkan karena responden merasa puas dan dihargai pada saat petugas farmasi memahami dan peduli terhadap situasi yang dikeluhkan membuat pasien merasa dihargai , selain dari itu lingkungan rumah sakit biasanya membuat rasa cemas rasa empati dari petugas apoteker dalam hal ini apoteker dapat membantu menurunkan ketegangan dan memberikan dukungan emosional sangat berkontribusi dalam memberikan pengalaman positif pada pasien.

Menurut (M.M. Farooq, 2012) bukti fisik diartikan sebagai fasilitas berupa fisik yang dimiliki oleh perusahaan berupa bangunan, peralatan, laboratorium maupun tenaga kerja yang dilibatkan dalam pemberian layanan kepadakonsumen. Bukti fisik bisa diartikan sebagai penampilan fisik seperti gedung beserta fasilitasnya, peralatan dan penampilan karyawan.

Selain dimensi kualitas pelayanan farmasi kepuasan pasien juga dipengaruhi beberapa faktor yaitu : kualitas produk farmasi,pelayanan perawat terhadap pasien,kondisi emosi pasien,harga obat,biaya pelayanan,sistem pelayanan dan kelembutan hubungan antar manusia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil simpulan bahwa kualitas pelayanan farmasi berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bella, Bekasi. Empati ( emphaty ) adalah satu-satunya kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi, pelayanan farmasi dalam bentuk empati bisa berupa ; cara menjelaskan fungsi obat, cara minum obat , sementara dimensi lainnya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan wujud nyata tidak berpengaruh secara signifikan. Yang kedua, sebagian besar pasien rawat jalan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan farmasi yaitu 102 orang (56,7%) sedangkan pasien rawat jalan yang paling sedikit merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan farmasi yaitu 4 orang (2,2%).

Saran untuk penelitian ini antara lain yaitu Agar menjadikan keluhan-keluhan pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi, empati dan interpersonal bagi petugas farmasi serta menyediakan kuesioner dalam bentuk yang lebih mudah ( *google form* ) yang berisi tentang masukan bagi peningkatan pelayanan kefarmasian. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melanjutkan penelitian lebih lanjut dengan mencari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang berbeda seperti wawancara mendalam.

## DAFTAR REFERENSI

Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., & Novela, V. (2021). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. In *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Hartini, Y . S., & S. (2010). Apotek Beserta Naskah Peraturan Perundang- Undangan Terkait Apotek Beserta Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat (Revisi cet). Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.

Ingerani, et all. (2002). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta*.

Jaya, I., & Syarufudin, I. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP UNIT GEDUNG A-RSCM JAKARTA. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*,*1*(1). https://doi.org/10.34203/jimfe.v1i1.453

Kasiram, M. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif-kuantitatif/ penulis, Moh.Kasiram ; editor, Moh. Idris*. Malang :: UIN-Maliki Press.

Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, *4*(4).

Kepmenkes. (2008). No 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In *129*.

M.M. Farooq, S. M. I. A. I. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research*, *12*(6).

Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor in …. *IJMS-Indonesian Journal on …*.

Satrianegara, F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan* (Jil.1). Salemba Medika.

Suswardji, E., Hasbullah, R., Albatross, E., & Pendahuluan, A. (2012). Hubungan kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan universitas singaperbangsa karawang. *Jurnal Manajemen*, *10*(1).

Trisnawati, R., Wiyadi, & Nugraheni, D. (2015). The Analysis of Information Asymmetry, Profitability, and Deferred Tax Expense on Integrated Earning Management. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, *7*(1).