NARRATIVE REVIEW: HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

Karenina Cita Amalia[1*], Indri Hapsari2, Githa Fungie Galistiani[3]
[1,2,3]Program Studi S2 Ilmu Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 53182, Indonesia
e-mail: [1]kareninacitaamaliaa@gmail.com, [2]indrihapsari7910@gmail.com, [3]githafungie@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas. Review ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian dan aspek pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain *narrative review* melalui penelusuran literatur di Google Scholar, PubMed dan GARUDA untuk publikasi tahun 2021–2025. Kata kunci meliputi pelayanan kefarmasian, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas, serta padanannya dalam bahasa Inggris. Artikel diseleksi berdasarkan relevansi topik, tahun publikasi, jenis penelitian, dan ketersediaan teks lengkap, kemudian dianalisis secara naratif. Hasil kajian menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien dan temuan mengenai hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian dengan pendekatan SERVQUAL/GAP menggambarkan kesenjangan pelayanan, penelitian deskriptif mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien, sedangkan penelitian analitik menunjukkan hubungan antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulannya, kualitas pelayanan kefarmasian berkaitan dengan kepuasan pasien, tetapi bukti yang tersedia belum mendukung kesimpulan bahwa seluruh dimensi pelayanan secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan. Evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Servqual.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan di Puskesmas yang bertujuan untuk menjamin ketersediaan obat, ketepatan penggunaan obat, serta pemberian informasi obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan kefarmasian tidak hanya berorientasi pada pengelolaan sediaan farmasi, tetapi juga mencakup pelayanan farmasi klinik yang berpusat pada pasien. Pelaksanaan pelayanan tersebut perlu mengacu pada standar yang ditetapkan oleh pemerintah, salah satunya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Kemenkes RI, 2016). Standar ini menjadi pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada

kebutuhan pasien. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan kefarmasian perlu dievaluasi secara berkelanjutan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan yang diterima pasien dengan harapan dan kebutuhannya.

Permasalahan dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas dapat berkaitan dengan keterbatasan informasi mengenai penggunaan obat, waktu tunggu penyerahan obat, serta sikap dan komunikasi petugas ketika memberikan pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, pemberian informasi obat yang jelas, ketepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kemampuan petugas dalam menanggapi pertanyaan pasien merupakan aspek yang perlu diperhatikan. Evaluasi terhadap aspek-aspek tersebut penting karena pasien tidak hanya menilai hasil akhir berupa penerimaan obat, tetapi juga proses pelayanan yang mereka alami selama berada di unit farmasi Puskesmas (Ameliany & Maisyura, 2020).

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif pasien setelah membandingkan harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata yang diperoleh. Tingkat kepuasan dapat menggambarkan sejauh mana pelayanan kefarmasian memenuhi harapan pasien, terutama dalam hal ketepatan pelayanan, kejelasan informasi obat, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua konsep yang saling berkaitan, tetapi tidak identik. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian terhadap karakteristik dan proses pelayanan yang diberikan, sedangkan kepuasan pasien merupakan evaluasi pasien atas pengalaman pelayanan tersebut. Perbedaan harapan dan pengalaman pasien dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda meskipun pelayanan diberikan berdasarkan prosedur yang sama. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien dapat digunakan sebagai salah satu masukan dalam evaluasi mutu pelayanan kefarmasian, tanpa menjadi satu-satunya indikator penilaian mutu (Pratiwi & Rusmidah, 2024).

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu dilakukan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan serta aspek yang masih

membutuhkan perbaikan. Penilaian tersebut dapat mencakup kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan dengan harapan, keinginan untuk menggunakan kembali layanan, dan pengalaman ketidakpuasan. Dalam pelayanan kefarmasian, hasil evaluasi dapat membantu Puskesmas menentukan prioritas perbaikan, misalnya pada komunikasi informasi obat, waktu tunggu, atau kenyamanan fasilitas pelayanan. Penelitian mengenai kepuasan pasien memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna layanan dan dapat menjadi dasar untuk merumuskan upaya peningkatan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien (Bone et al., 2024). Kepuasan pasien juga dapat berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan, yang selanjutnya berpotensi memengaruhi perilaku pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan (More et al., 2023).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. Pendekatan ini mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan media komunikasi; *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien; *assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan; sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien (Itsnayaian et al., 2021).

Meskipun demikian, SERVQUAL perlu dibedakan dari standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian merupakan acuan normatif dalam penyelenggaraan pelayanan, sedangkan SERVQUAL merupakan pendekatan konseptual untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, pemenuhan standar pelayanan kefarmasian tidak secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh pasien telah merasa puas. Evaluasi berdasarkan persepsi pasien tetap diperlukan untuk mengetahui

bagaimana pelaksanaan pelayanan dirasakan oleh pengguna. Dalam pelayanan kefarmasian, dimensi empati dan daya tanggap dapat berkaitan dengan pengalaman komunikasi pasien, sedangkan dimensi bukti fisik dapat berkaitan dengan kenyamanan ruang dan kelengkapan fasilitas. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kepedulian petugas dan pelayanan diagnostik berhubungan dengan kepuasan pasien Arianto (2017) serta bahwa kelengkapan fasilitas dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan (Noorhidayah et al., 2019). Namun, temuan pada pelayanan kesehatan secara umum tersebut perlu ditafsirkan secara hati-hati apabila diterapkan secara khusus pada pelayanan kefarmasian.

Keberadaan tenaga kefarmasian yang kompeten juga merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Apoteker memiliki peran dalam memastikan penggunaan obat yang tepat, memberikan informasi obat, serta mendukung pelayanan yang berorientasi pada pasien. Ketentuan mengenai pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas menjadi landasan bagi penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab profesional tenaga kefarmasian (Kemenkes RI, 2019).

Hasil penelitian sebelumnya memperlihatkan adanya variasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian Yuliani et al., (2020) mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo, Kota Kupang, melaporkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 84% dengan klasifikasi sangat puas. Berdasarkan dimensi yang dinilai, tingkat kepuasan pada aspek keandalan sebesar 84%, ketanggapan 85%, keyakinan 86%, empati 85%, dan penampilan 82%. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa kepuasan pasien dapat dinilai melalui beberapa dimensi pelayanan, dengan hasil yang berbeda pada setiap dimensi. Di sisi lain, keterbatasan tenaga, fasilitas yang kurang memadai, dan antrean panjang masih menjadi permasalahan yang berpotensi memengaruhi pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Nurhidayat & Zainaro 2020). Namun, hasil penelitian terdahulu tersebut belum dengan sendirinya memberikan gambaran

komprehensif mengenai konsistensi hubungan setiap dimensi *SERVQUAL* dengan kepuasan pasien khusus dalam konteks pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan tinjauan literatur yang secara khusus membahas kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Puskesmas. Kesenjangan yang menjadi dasar tinjauan ini adalah perlunya sintesis yang terarah untuk membandingkan karakteristik penelitian terdahulu, mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling sering dievaluasi, serta merangkum keterkaitan masing-masing dimensi *SERVQUAL* dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, tujuan tinjauan literatur ini adalah mengidentifikasi karakteristik studi yang membahas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas, membandingkan hasil penilaian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, serta menyintesis hubungan kelima dimensi tersebut dengan kepuasan pasien sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *narrative review* untuk mengkaji dan menyintesis hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pencarian literatur dilakukan melalui Google Scholar, PubMed dan GARUDA dengan rentang publikasi tahun 2021–2025. Pencarian literatur menggunakan kata kunci "standar pelayanan kefarmasian", "pelayanan kefarmasian", "kepuasan pasien", "Puskesmas", dan *"SERVQUAL"*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel penelitian asli yang diterbitkan pada periode 2021–2025, diterbitkan dalam jurnal nasional terakreditasi SINTA 1–6, menggunakan pendekatan kuantitatif, melibatkan pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas, serta mengkaji kualitas pelayanan kefarmasian dan hubungannya dengan kepuasan pasien. Artikel juga harus menjelaskan desain penelitian, karakteristik responden, instrumen pengukuran, dan hasil yang relevan dengan tujuan tinjauan, serta tersedia dalam bentuk teks lengkap berbahasa Indonesia atau Inggris. Status akreditasi jurnal diverifikasi melalui portal resmi Science and Technology Index (SINTA). Kriteria eksklusi meliputi artikel duplikat, publikasi di

luar rentang tahun yang ditetapkan, jurnal yang tidak memenuhi kriteria SINTA 1–6, artikel nonpenelitian, penelitian kualitatif, artikel yang tidak secara khusus membahas pelayanan kefarmasian di Puskesmas, penelitian yang tidak mengukur kepuasan pasien, serta artikel yang teks lengkapnya tidak tersedia untuk dievaluasi.

Berdasarkan pencarian awal melalui Google Scholar, Pubmed dan Garuda ditemukan sebanyak 166 artikel. Artikel tersebut kemudian diseleksi secara bertahap melalui pemeriksaan judul dan abstrak untuk menilai kesesuaian dengan topik penelitian dan kriteria inklusi. Artikel yang memenuhi kriteria awal dilanjutkan ke tahap penelaahan teks lengkap untuk memeriksa kesesuaian tahun publikasi, status akreditasi jurnal, desain penelitian, populasi, instrumen, dan luaran kepuasan pasien. Setelah proses seleksi, diperoleh tiga artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan dimasukkan ke dalam sintesis akhir. Untuk menjaga transparansi proses seleksi, jumlah artikel yang dihapus sebagai duplikat, dikeluarkan pada tahap skrining judul dan abstrak, serta dikeluarkan setelah penelaahan teks lengkap beserta alasan eksklusinya perlu dicatat berdasarkan hasil seleksi aktual dan disajikan dalam diagram alir.

Data dari artikel terpilih diekstraksi secara sistematis, meliputi nama penulis, tahun publikasi, tujuan penelitian, lokasi penelitian, desain penelitian, jumlah dan karakteristik responden, teknik pengambilan sampel, instrumen pengukuran, metode analisis statistik, serta hasil utama mengenai kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Temuan kualitas pelayanan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, apabila dimensi tersebut dinilai dalam penelitian yang ditelaah. Data hasil pengukuran dicatat sesuai dengan laporan asli setiap artikel, termasuk skor kepuasan, persentase, dan hasil analisis hubungan yang tersedia. Selanjutnya, hasil penelitian dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan pola temuan mengenai keterkaitan setiap dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Pada Studi Yang Direview

Jurnal 1 (Sinta 5) Setiawan et al., 2022	Jurnal 2 (Sinta 3) Shufyani et al., 2023	Jurnal 3 (Sinta 5) Velenda et al., 2023
Usia: 13-20 tahun 5,83% (n=7) 21-35 tahun 45,83% (n=55) 36-50 tahun 30% (n=36) 51-60 tahun 10,83% (n=13) >60 tahun 7,50% (n=9)	Usia: 17-25 tahun 33,7% 26-35 tahun 35,7% 36-45 tahun 30,6%	Usia: 17-25 tahun 8,7% (n=13) 26-35 tahun 17,3% (n=26) 36-45 tahun 35,3% (n=53) 46-55 tahun 38,7% (n=58)
Jenis Kelamin: Laki-laki 30% (n=36) Perempuan 70% (n=84)		Jenis Kelamin: Laki-laki 30% (n=45) Perempuan 70% (n=105)
Pendidikan: SD 21,67% (n=26) SMP 27,50% (n=33) SMA 31,67% (n= 38) S1 10,83% (n=13)	Pendidikan: SD 15,3% SMP 22,4% SMA 51,0% Perguruan Tinggi (PT) 8,2%	Pendidikan: SD 19,3% (n=29) SMP 29,3%(n=44) SMA 49,4% (n=74) PT 2% (n=3)
Pekerjaan: PNS/POLRI/TNI 9,17% (n=11/ Wiraswasta 35% (n=42) Pegawai / Karyawan Swasta 15% (n=18) Buruh / Petani 30% (n= 36) Lainnya 10,83% (n=13)	Pekerjaan: Lainnya 24,5% IRT20,4% Wiraswasta 20,4% Karyawan Swasta 27,6% PNS 7,1%	Pekerjaan: Petani 34% (n=51) PNS 2% (n=3) Pedagang 2,7% (n=4) IRT (tidak bekerja) 61,3 (n=92)
Kunjungan: 1 kali 7,50% (n=9) 2 kali 82,50% (n=99) >2 kali 10% (n=12)	-	-

Hasil penelitian pada Tabel I menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan kelompok usia. Distribusi usia responden memberikan gambaran mengenai kelompok usia yang paling banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Perbedaan kelompok usia dapat berkaitan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan kemampuan mengakses fasilitas kesehatan, tetapi hubungan tersebut perlu didukung oleh data penelitian yang relevan (Walujo & Jannah, 2022).

Karakteristik pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan dengan pasien laki-laki. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kondisi biologis yang mengakibatkan munculnya gangguan kesehatan pada perempuan seperti setelah memasuki periode menopause. Perempuan cenderung menginginkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan apabila merasa sakit. Hal

inilah yang menyebabkan jenis kelamin perempuan lebih sering ditemui dari pada laki-laki yang berada di fasilitas pelayanan kesehatan (Setiawan et al., 2022)

Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan responden yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Tingkat pendidikan dapat berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memperoleh dan memahami informasi kesehatan, termasuk informasi mengenai penggunaan obat. Namun, perbedaan tingkat pendidikan tidak dapat langsung dinyatakan memengaruhi kepuasan pasien apabila penelitian tidak melakukan pengujian hubungan antara kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, tingkat pendidikan perlu dilaporkan sebagai karakteristik responden, sedangkan interpretasi mengenai perbedaan kepuasan berdasarkan pendidikan harus mengacu pada hasil analisis penelitian yang tersedia (Setiawan et al., 2022).

Berdasarkan status pekerjaan, karakteristik responden dapat dikelompokkan menurut kategori pekerjaan yang dilaporkan dalam penelitian. Status pekerjaan dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang aktivitas responden, tetapi tidak cukup untuk menjelaskan secara langsung tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan ataupun kepuasan pasien. Perbedaan kesibukan dan ketersediaan waktu mungkin menjadi pertimbangan dalam mengakses pelayanan, tetapi hal tersebut tidak dapat dipastikan tanpa data pendukung. Dengan demikian, apabila tidak terdapat analisis hubungan antara pekerjaan dan kepuasan pasien, hasil penelitian hanya dapat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi pekerjaan responden (Walujo & Jannah, 2022).

Karakteristik berdasarkan jumlah kunjungan menggambarkan frekuensi pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pasien yang pernah berkunjung sebelumnya mungkin memiliki pengalaman pelayanan yang berbeda dibandingkan pasien yang baru pertama kali berkunjung. Meskipun demikian, frekuensi kunjungan tidak secara otomatis menunjukkan tingkat kepuasan pasien karena keputusan untuk kembali dapat dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, termasuk kebutuhan pengobatan dan akses terhadap fasilitas kesehatan. Oleh

karena itu, perbedaan kepuasan berdasarkan jumlah kunjungan hanya dapat dijelaskan apabila penelitian melaporkan hasil analisis yang membandingkan tingkat kepuasan pada setiap kelompok kunjungan (Setiawan et al., 2022).

Tabel II. Review Hasil Penelitian

Penulis	Judul	Partisipan	Metode	Hasil
Setiawan Dwi, Dwi ningsih, Sri Rejeki Hndayani, 2022	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pcitan	120 pasien rawat jalan, bisa baca tulis, bersedia menjadi responden.	Observasional; Pengambilan data menggunakan kuesioner servqual 5 dimensi. Analisis Univariat: karakteristik dan kepuasan pasien menggunakan rumus distribusi frekuensi. Analisis GAP: mengukur kesenjangan harapan dan kenyataan.	Hasil kepuasan pasien: Tangible: 61,44% (puas), *Reliability* 60,97% (puas), Responsiviness 66,50% (puas), Assurance 61,97% (puas), Empathy 70,97% (puas). Analisis GAP Kenyataan vs Harapan: Reability -6,00 (Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima masih berada di bawah harapan pasien pada dimensi tersebut, sehingga terdapat kesenjangan kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki).
Shufyani et al., 2023	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang, Kabupaten Bireuen.	98 pasien.	Metode survei deskriptif menggunakan kuesioner Servqual lima dimensi.	Hasil studi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi daya tanggap (68,6%), diikuti oleh dimensi bukti fisik (67,1%), empati (65,2%), jaminan (62,7%), dan terakhir dimensi keandalan (62,2%).
Velenda, Dedek Sutinbuk, Sabda Wahab, 2023	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di	150 pasien menggunakan teknik *accidental sampling.*	Survey analitik; Pengambilan data menggunakan kuesioner servqual 5 dimensi dan di uji *Chi-square.* untuk menilai adanya hubungan	Hasil dari 5 dimensi yaitu terdapat hubungan antara 5 dimensi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dengan nilai *p*=0,000.

	Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan		variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari $p \leq 0,05$.	

Layanan kefarmasian merupakan bagian pokok dalam sistem layanan kesehatan yang memberikan dampak besar terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Seiring dengan pergeseran paradigma pelayanan yang berorientasi pada pasien, studi mengenai evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian menjadi semakin relevan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas serta instalasi farmasi rumah sakit (Oktaviani Nur, 2021).

Layanan farmasi di puskesmas merupakan elemen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik tidak hanya mendukung pengobatan yang rasional, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan pandangan dari pelayanan yang fokus pada produk menjadi pelayanan yang fokus pada pasien (*patient-oriented*), dengan fokus pada aspek komunikasi, empati, dan akurasi informasi obat (Kemenkes RI, 2016). Untuk itu, berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi aspek kualitas pelayanan kefarmasian, terutama melalui pendekatan *service quality* (Servqual) yang mengukur 5 dimensi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Itsnayaian et al., 2021).

Hasil penelitian pada tabel 2 oleh Setiawan et al., (2022) meneliti tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada layanan farmasi di Puskesmas Nawangan Pacitan menggunakan metode servqual yang mencangkup lima aspek: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasilnya menyatakan bahwa semua dimensi berada pada kategori puas, dengan dimensi empathy mencatat skor tertinggi. Namun, ditemukan kesenjangan paling besar pada dimensi kehandalan, menandakan perlunya perbaikan dalam aspek kehandalan pelayanan.

Hal yang menarik dari hasil penelitian tersebut adalah dimensi kehandalan dalam layanan kefarmasian tidak selalu menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada studi yang sama, dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan, mengindikasikan bahwa

pasien lebih menilai aspek sikap dan empati tenaga farmasi dibanding akurasi teknis yang tidak terlihat langsung oleh pasien (Pratiwi & Rusminah, 2024).

Selanjutnya, Shufyani, et al., (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi daya tanggap sebesar 68,6%, bukti fisik 67,1%, empati 65,2%, jaminan 62,7% dan yang terakhir dimensi kehandalan 62,2% dengan nilai rata-rata 65,6%, yang berarti responden merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireun.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kania et al., (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih rendah pada beberapa dimensi kualitas layanan. Ketidakpuasan paling banyak ditemukan pada dimensi kehandalan (57,5%) dan empati (56,6%), yang mencerminkan belum optimalnya konsistensi pelayanan serta perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, dimensi jaminan (36,8%) mengindikasikan rendahnya rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan keamanan pelayanan. Pada dimensi tangible, hampir separuh responden (49,1%) menyatakan tidak puas, yang berkaitan dengan kondisi sarana prasarana dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Selain itu Kridaningsih & Ghozali, (2023) juga menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas dan kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, termasuk pada unit pelayanan farmasi.

Terakhir, studi oleh Velenda et al., (2023) juga mengonfirmasi terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (meliputi aspek servqual) terhadap kepuasan pasien di puskesmas Rias, Bangka Selatan. Mereka mencatat bahwa ketidakpuasan umumnya dipicu oleh faktor tangible dan keterlambatan pelayanan, mengindikasikan pentingnya pembenahan sarana fisik dan prosedur kerja. Penelitian ini memperlihatkan bagaimana keterbatasan fasilitas fisik dan SDM dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu layanan.

Dari sudut pandang pasien, persepsi terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Hal ini didukung oleh hasil dari Fazilah & Fauziyah yang menunjukkan bahwa semua indikator pelayanan seperti ketepatan waktu,

komunikasi, dan kejelasan informasi perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal di puskesmas Gununghalu (Kismanto, & Murtopo, 2023).

Penting juga dicatat bahwa manajemen dan evaluasi berkala atas mutu pelayanan farmasi sangat diperlukan. Perlunya peningkatan disiplin dan sikap ramah tenaga pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di puskesmas Dewantara (Ameliany & Maisyura, 2020).

Secara keseluruhan, temuan dari berbagai penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian yang berkualitas tinggi, didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten, fasilitas memadai, dan kepemimpinan yang baik, sangat menentukan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan secara komperhensif di tingkat layanan primer.

Layanan farmasi di puskesmas merupakan elemen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik tidak hanya mendukung pengobatan yang rasional, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan pandangan dari pelayanan yang fokus pada produk menjadi pelayanan yang fokus pada pasien (patient-oriented care), dengan fokus pada aspek komunikasi, empati, dan akurasi informasi obat (Kemenkes RI, 2016). Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi aspek kualitas pelayanan kefarmasian, terutama melalui pendekatan *service quality* (Servqual) yang mengukur 5 dimensi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Itsnayaian et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan terhadap tiga artikel, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam evaluasi pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan. Pada salah satu studi, dimensi reliability menunjukkan nilai GAP negatif yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan

tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap aspek keandalan pelayanan pada konteks penelitian yang bersangkutan, tetapi tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh Puskesmas. Perbedaan desain dan metode analisis pada ketiga studi juga membatasi perbandingan langsung antartemuan. Selain itu, karena salah satu studi membahas mutu pelayanan kesehatan secara umum, hasilnya perlu ditafsirkan sebagai bukti tidak langsung untuk konteks pelayanan kefarmasian. Dengan demikian, tinjauan ini memberikan gambaran mengenai variasi mutu pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi belum cukup untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat maupun pengaruh karakteristik pelayanan terhadap kepuasan secara menyeluruh. Evaluasi lebih lanjut diperlukan melalui penelitian dengan desain, instrumen, dan cakupan sampel yang lebih memadai agar hasilnya dapat menjadi dasar pengembangan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau penelitian intervensi untuk mengevaluasi perubahan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan program perbaikan pelayanan kefarmasian. Penelitian juga dapat mengeksplorasi pemanfaatan teknologi informasi, seperti resep elektronik (e-prescribing), sistem antrean digital, dan konsultasi kefarmasian daring, dengan tetap mengevaluasi manfaat, keamanan, aksesibilitas, dan penerimaannya oleh pasien. Selain itu, penelitian multisenter yang melibatkan beberapa Puskesmas dengan karakteristik wilayah dan fasilitas yang berbeda perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai kualitas pelayanan kefarmasian. Penggunaan instrumen pengukuran yang tervalidasi dan reliabel, jumlah sampel yang memadai, serta prosedur pengambilan sampel yang sesuai perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas bukti penelitian.

Analisis multivariat dapat digunakan apabila didukung oleh desain penelitian dan jumlah sampel yang memadai untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien setelah mempertimbangkan faktor perancu, seperti karakteristik sosial ekonomi dan literasi kesehatan. Penelitian

berikutnya juga dapat membandingkan persepsi pasien dan tenaga kefarmasian terhadap dimensi SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun kesenjangan penilaian terhadap pelayanan. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat membantu menentukan prioritas perbaikan yang lebih tepat, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan pasien serta kondisi pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Ameliany, N. & M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskemas Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *3*(2), 144–159.

Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasa Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Original Dan Manajemen*, *13*(1), 1–9.

Bone, M., Khatifah, U., Buton, L. D., & Ridwan, B. A. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, *3*(2), 78–86.

Itsnayaian, A. S., Fudholi, A., Farmasi, F., & Mada, U. G. (2021). Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Berdasarkan Keberadaan Apoteker di Kota Mataram. *Majalah Famaseutik*, *17*(2), 192–197. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.53832

Kania, L., Puji, R., Pratiwi, R. D., Ardiyanti, W., Ratnaningtyas, T. O., & Ismaya, N. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat.*, *06*(02), 170–182.

Kemenkes RI. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. *Agustus*, 5.

Kismanto, Joko & Murtopo, suryo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, *14*(1), 106–116.

Kridaningsih, A. & G. (2023). No TitlePengaruh Lokasi, Pelayanan dan Kelengkapan Fassilitas Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan. *Media Manajemen Jasa*, *11*(1), 17–27.

More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr . T . C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, *7*(2), 110–120.

Nooorhidayah, Anggraeni , Septi & Tuzzahra, Fatimah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, *10*(2), 758–772.

Nurhidayat, M., & Zainaro, M. A. (2020).

Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, *14*(2), 187–194.

Nurvianthi, R. Y., Djafar, T., Jehanam, T., & Fitria, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo. *Jurnal Informatika Dan Kesehatan*, *1*(1), 6–18.

Oktaviani Nur. (2021). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanjung Karang. *Lumbung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, *2*(1), 1–4.

Pratiwi, D. & R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir. *Jurnal Riset Pemasaran*, *3*(2), 1–11.

Robiyanto, N. dan A. K. (2019). Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Pontianak. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, *6*(1), 121–128.

Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Jurnal Islamic Pharm*, *7*(2), 79–85. https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439

Shufyani, F., Sari, M., Andry, M., Dominica, D. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Uptd Puskesmas Kuta Blang Kabupaten. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, *6*(1), 76–81. https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v6i1.27

Velenda, Sutinbuk, D. &, & Wahab, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan Relationship Quality Health Service With Patient Satisfaction In Rias Health Center South Bangka Regency. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*(3), 493–499.

Walujo, D. S. & J. F. (2022). Narrative Review: Tingkat Kepatuhan Pasien dalam Penggunaan Obat Antihipertensi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal of Pharmacy Science and Tecnology*, *3*(1), 33–40.

Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *5*(1), 41–52. https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49