



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme

Darmayadi Danduru^{1*}, Nilawati Uly², Sudirman Sanuddin³, Ridwan Amiruddin⁴

^{1,2,3} Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

⁴ Departemen Epidemiologi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari mutu layanan kesehatan primer yang tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga pada kualitas interaksi tenaga farmasi dengan pasien. Namun, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan pelayanan, keterbatasan obat, serta kurangnya informasi obat, termasuk di Kabupaten Morowali Utara pada Puskesmas Tomata. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di kedua puskesmas tersebut berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian menggunakan desain kuantitatif cross-sectional komparatif dengan pendekatan mix method. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian, dipilih dengan teknik accidental sampling sebanyak 110 responden (54 di Puskesmas Tomata dan 56 di Puskesmas Beteleme). Data dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL dan dianalisis secara univariat, bivariat dengan uji Chi-square, serta multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL di Puskesmas Tomata memiliki gap positif, menandakan pasien sangat puas, sedangkan di Puskesmas Beteleme ditemukan gap negatif pada dimensi tangible dan reliability terkait ketersediaan obat dan fasilitas fisik. Analisis bivariat memperlihatkan semua dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0.05$). Analisis multivariat mengonfirmasi bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan memengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata telah memenuhi harapan pasien, sementara di Puskesmas Beteleme perlu perbaikan pada aspek fisik dan manajemen obat.

Kata kunci: Akreditasi Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, SERVQUAL

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an essential component of primary healthcare quality, focusing not only on the provision of medicines but also on the quality of interactions between pharmacy staff and patients. However, complaints remain regarding service delays, limited drug availability, and insufficient information about medications, including in North Morowali District at Tomata Health Center. This study aimed to analyze patient satisfaction with pharmaceutical services at the two health centers based on the five SERVQUAL dimensions. This research employed a comparative quantitative cross-sectional design with a mixed-method approach. The study sample consisted of outpatients receiving pharmaceutical services, selected through accidental sampling with a total of 110 respondents (54 at Tomata Health Center and 56 at Beteleme Health Center). Data were collected using a SERVQUAL questionnaire and analyzed univariately, bivariately using the Chi-square test, and multivariately through logistic regression. The findings indicate that all SERVQUAL dimensions at Tomata Health Center showed positive gaps, indicating high patient satisfaction, whereas negative gaps were found in the tangible and reliability dimensions at Beteleme Health Center, particularly related to drug availability and physical facilities. Bivariate analysis showed that all SERVQUAL dimensions were significantly associated with patient satisfaction ($p < 0.05$). Multivariate analysis confirmed that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions simultaneously influenced patient satisfaction. In conclusion, pharmaceutical services at Tomata Health Center met patient expectations, while improvements in physical facilities and drug management are still required at Beteleme Health Center.

Keywords: Health Accreditation, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center, SERVQUAL

Koresponden:

Nama : Darmayadi Danduru
Alamat : kompleks rumah dinas puskesmas tomata
No. Hp : +62 853-9459-3363
e-mail : kinerjadarmayadi@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam mendukung derajat kesehatan masyarakat [1]. Orientasi pelayanan kefarmasian telah mengalami pergeseran dari paradigma lama yang berfokus pada produk (drug oriented) menuju paradigma baru yang berfokus pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care. Pergeseran ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan kefarmasian tidak hanya diukur dari ketersediaan obat, tetapi juga dari kualitas interaksi tenaga farmasi dengan pasien, kejelasan informasi obat yang diberikan, serta pemenuhan aspek keamanan, efektivitas, dan kepuasan pasien [2,3].

Dalam praktiknya, mutu pelayanan kefarmasian masih sering menjadi sorotan karena adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, ketersediaan obat yang terbatas, maupun kurangnya informasi mengenai penggunaan obat [4]. Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan kefarmasian terus diupayakan melalui akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Data Kementerian Kesehatan RI (2023) menunjukkan bahwa dari total 10.180 puskesmas di Indonesia, sebanyak 8.250 puskesmas (81%) telah terakreditasi, dengan mayoritas mencapai status Paripurna (67.4 %) dan Utama (25.3 %), sementara Madya dan Dasar masih ada masing-masing 6.6 % dan 0.7 % [5]. Meskipun mayoritas puskesmas telah memenuhi standar formal akreditasi, mutu pelayanan yang dirasakan pasien masih beragam, terutama pada dimensi pelayanan seperti tangibility, responsiveness, assurance, reliability, dan empathy, sehingga menunjukkan bahwa status akreditasi belum sepenuhnya menjamin kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat urgensi penelitian yang membandingkan kepuasan pasien antara puskesmas dengan akreditasi Paripurna dan Utama untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian [6].

Fenomena kesenjangan kualitas pelayanan tersebut juga ditemukan di Kabupaten Morowali Utara, khususnya pada Puskesmas Tomata yang berstatus akreditasi paripurna dan Puskesmas Beteleme dengan akreditasi utama. Meskipun keduanya telah terakreditasi dengan level tinggi, masih terdapat keluhan pasien terkait pelayanan kefarmasian, terutama menyangkut kekosongan obat yang seharusnya tersedia bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai konsistensi kualitas pelayanan kefarmasian dan sejauh mana akreditasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien [7].

Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas telah banyak dilakukan di berbagai daerah, namun umumnya belum secara spesifik membandingkan puskesmas berdasarkan status akreditasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih bervariasi, ditandai dengan gap negatif pada beberapa dimensi SERVQUAL seperti tangible dan reliability yang mengindikasikan ketidakpuasan pasien, meskipun pada dimensi lain seperti responsiveness dan empathy tingkat kepuasan relatif baik [8,9]. Penelitian lain juga melaporkan bahwa meskipun sebagian puskesmas menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan kefarmasian masih ditemukan [10]. Selain itu, studi yang menelaah pelayanan kefarmasian berdasarkan status akreditasi menunjukkan adanya perbedaan kepuasan pasien antara puskesmas terakreditasi dan tidak terakreditasi, namun kajian yang secara khusus membandingkan puskesmas dengan akreditasi paripurna dan utama masih sangat terbatas. Padahal, perbandingan ini penting untuk menilai apakah tingkat akreditasi benar-benar berkorelasi dengan kepuasan pasien serta untuk mengidentifikasi faktor spesifik yang memengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian [11].

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas, khususnya di daerah yang memiliki variasi tingkat akreditasi. Mengingat pelayanan kefarmasian merupakan komponen esensial dalam sistem JKN, maka ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer, meningkatkan beban biaya kesehatan akibat pembelian obat di luar puskesmas, serta menghambat upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata dan bermutu [12].

Kebaruan (novelty) penelitian ini adalah analisis komparatif kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas dengan level akreditasi berbeda, menggunakan pendekatan SERVQUAL. Dengan mengintegrasikan metode kuantitatif melalui pengukuran gap antara harapan dan persepsi pasien, serta metode kualitatif melalui wawancara dengan penanggung jawab farmasi, penelitian ini memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan. Pendekatan ini belum banyak dilakukan pada penelitian serupa di tingkat puskesmas.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan perbedaan kepuasan pasien antara kedua puskesmas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada masing-masing dimensi.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, khususnya pada bidang manajemen pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan primer. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi tenaga kefarmasian, manajemen puskesmas, maupun dinas kesehatan daerah dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat mendukung tercapainya pelayanan kefarmasian yang lebih berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional komparatif yang bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas dengan status akreditasi berbeda, yakni Puskesmas Tomata dengan akreditasi paripurna dan Puskesmas Beteleme dengan akreditasi utama. Desain cross-sectional dipilih karena penelitian ini hanya mengukur hubungan antara harapan dan persepsi pasien pada satu titik waktu tertentu, sehingga dapat memberikan gambaran perbedaan kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme yang terletak di Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada perbedaan status akreditasi kedua puskesmas sehingga dapat dilakukan perbandingan mutu pelayanan. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Juni hingga Juli 2025, dengan pengumpulan data dilakukan pada hari-hari kerja ketika jumlah kunjungan pasien rawat jalan relatif lebih tinggi.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian pada saat penelitian berlangsung. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang kebetulan datang dan memenuhi kriteria penelitian saat pengumpulan data dilakukan. Adapun kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan yang berusia ≥ 17 tahun, menerima pelayanan kefarmasian, serta bersedia mengisi kuesioner setelah menandatangani informed consent. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat, pasien yang tidak mampu mengisi kuesioner karena keterbatasan tertentu, serta pasien yang menolak berpartisipasi. Jumlah minimal sampel ditentukan berdasarkan rumus estimasi proporsi populasi dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%, sehingga ditargetkan sekurang-kurangnya 50 responden pada masing-masing puskesmas.

Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, serta variabel independen berupa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan metode SERVQUAL yang mencakup tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel kepuasan diukur melalui selisih skor antara persepsi pasien (kinerja aktual) dan harapan pasien (ekspektasi), yang kemudian menghasilkan nilai gap. Nilai gap positif menunjukkan kepuasan tinggi, nilai nol menunjukkan kepuasan sedang, dan nilai negatif

menunjukkan ketidakpuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga mencatat variabel sosiodemografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan JKN sebagai variabel kontrol.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur berbasis SERVQUAL dengan skala Likert 5 poin. Skala ini digunakan baik untuk menilai tingkat harapan (1 = tidak penting hingga 5 = sangat penting) maupun tingkat persepsi (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas). Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada penelitian sebelumnya, dengan nilai Cronbach's alpha lebih dari 0.60, yang menunjukkan bahwa instrumen dapat diandalkan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara peneliti atau enumerator membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian serta dijamin kerahasiaan identitasnya. Pengisian dilakukan secara mandiri oleh pasien, namun apabila pasien mengalami kesulitan maka enumerator membantu dengan metode wawancara terstruktur. Setelah kuesioner terkumpul, peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban untuk memastikan validitas data.

Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 22. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta rata-rata skor harapan, persepsi, dan nilai gap pada tiap dimensi. Kedua, uji normalitas data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk sesuai jumlah sampel. Apabila data terdistribusi normal dan homogen, maka perbedaan rata-rata antara dua puskesmas dianalisis menggunakan uji Independent t-test, sedangkan bila distribusi tidak normal digunakan uji Mann-Whitney U. Untuk menguji hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien yang dikategorikan, digunakan uji Chi-square, sedangkan pengaruh simultan dari kelima dimensi SERVQUAL dianalisis dengan regresi logistik berganda.

Batas kemaknaan statistik yang digunakan adalah $\alpha = 0.05$, sehingga hasil analisis dianggap signifikan apabila nilai $p < 0,05$. Selain itu, hasil regresi dilaporkan dalam bentuk koefisien, odds ratio (OR), dan interval kepercayaan 95%

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

Karakteristik	Frekuensi Tomata	%	Frekuensi Beteleme	%
Usia				
17–25 Tahun (Remaja Akhir)	6	11.1	4	7.14
26–35 Tahun (Dewasa Awal)	13	24.07	16	29.6
36–45 Tahun (Dewasa Akhir)	12	22.2	15	26.8
46–55 Tahun (Lansia Awal)	11	20.3	9	16.1
56–65 Tahun (Lansia Akhir)	7	12.9	7	12.5
≥ 65 Tahun (Manula)	5	9.25	5	8.9
Jenis Kelamin				
Laki-laki	27	50	26	46.4
Perempuan	27	50	30	53.6
Pendidikan				
Perguruan Tinggi	16	29.6	14	25
SMA	21	38.9	25	44.6

SMP	13	24.1	9	16.1
SD	4	7.4	8	14.3
Tidak Sekolah	0	0	0	0
Pekerjaan				
PNS	8	14.8	6	10.7
TNI/POLRI	0	0	0	0
Petani	7	13	11	19.6
Pedagang	1	1.9	1	1.8
Swasta	10	18.5	10	17.9
Lainnya	28	51.9	28	50

Tabel 1 karakteristik responden di dua lokasi penelitian, Tomata dan Beteleme, menunjukkan distribusi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang relatif seimbang. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–45 tahun (dewasa awal hingga dewasa akhir), dengan proporsi laki-laki dan perempuan hampir setara. Dari segi pendidikan, sebagian besar memiliki latar belakang SMA dan perguruan tinggi, sementara sedikit yang lulusan SD dan tidak ada yang tidak bersekolah. Untuk pekerjaan, responden terbanyak termasuk kategori “lainnya”, diikuti oleh pekerja swasta dan PNS, dengan petani lebih dominan di Beteleme dibanding Tomata.

Tabel 2. Tabulasi Silang Dimensi SERVQUAL × Kepuasan Pasien di Puskesmas Tomata

Dimensi	Kategori	Kurang n (%)	Puas Puas n (%)	Total	Sig.
Tangibles	Kurang Baik	20 (95.2)	1 (4.8)	21	0.000
	Baik	4 (12.1)	29 (87.9)	33	
Reliability	Kurang Baik	21 (91.3)	2 (8.7)	23	0.000
	Baik	3 (9.7)	28 (90.3)	31	
Responsiveness	Kurang Baik	23 (82.1)	5 (17.9)	28	0.000
	Baik	1 (3.8)	25 (96.2)	26	
Assurance	Kurang Baik	23 (92.0)	2 (8.0)	25	0.000
	Baik	1 (3.4)	28 (96.6)	29	
Empathy	Kurang Baik	23 (92.0)	2 (8.0)	25	0.000
	Baik	1 (3.4)	28 (96.6)	29	

Tabel 2 menunjukkan perbedaan signifikan antara pelayanan yang dinilai “Baik” dan “Kurang Baik” terhadap kepuasan pasien. Pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik cenderung melaporkan tingkat kepuasan tinggi pada semua dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebaliknya, pada pelayanan yang kurang baik, mayoritas pasien merasa kurang puas.

Tabel 3. Tabulasi Silang Dimensi SERVQUAL × Kepuasan Pasien di Puskesmas Beteleme

Dimensi	Kategori	Kurang Pua s n (%)	Pua s n (%)	Total	Sig.
Tangibles	Kurang Baik	29 (96.7)	1 (3.3)	30	0.000
	Baik	2 (7.7)	24 (92.3)	26	
Reliability	Kurang Baik	30 (96.8)	1 (3.2)	31	0.000
	Baik	1 (4.0)	24 (96.0)	25	
Responsiveness	Kurang Baik	29 (96.7)	1 (3.3)	30	0.000
	Baik	2 (7.7)	24 (92.3)	26	
Assurance	Kurang Baik	29 (96.7)	1 (3.3)	30	0.000
	Baik	2 (7.7)	24 (92.3)	26	
Empathy	Kurang Baik	29 (96.7)	1 (3.3)	30	0.000
	Baik	2 (7.7)	24 (92.3)	26	

Tabel 3 menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara puskesmas dengan kualitas pelayanan “Baik” dan “Kurang Baik” terhadap kepuasan pasien. Pada semua dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pada puskesmas dengan pelayanan kurang baik, mayoritas pasien merasa kurang puas

Tabel 4. Analisis Multivariat (Regresi Logistik) di Puskesmas Tomata

Dimensi	B	Sig.	Odds Ratio	95% CI (Lower–Upper)
Tangibles	1.592	0.012	4.914	2.187 – 11.046
Reliability	0.474	0.034	1.606	1.117 – 2.311
Responsiveness	0.031	0.027	1.031	0.469 – 2.008
Assurance	0.016	0.049	1.016	0.962 – 1.075
Empathy	0.187	0.003	1.206	0.037 – 0.730

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Dimensi tangibles menunjukkan pengaruh paling kuat, mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan sarana yang memadai sangat berperan dalam persepsi pasien. Dimensi

lain seperti reliability, responsiveness, assurance, dan empathy juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan, meskipun pengaruhnya lebih moderat.

Tabel 5. Analisis Multivariat (Regresi Logistik) di Puskesmas Beteleme

Dimensi	B	Sig.	Odds Ratio	95% CI (Lower–Upper)
Tangibles	0.636	0	1.889	0.297 – 1.942
Reliability	0.986	0.031	2.680	0.210 – 2.890
Responsiveness	1.204	0.001	3.333	0.191 – 4.607
Assurance	0.442	0	1.556	0.156 – 2.508
Empathy	1.077	0	2.936	0.080 – 3.673

Tabel 5 menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL berperan signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Dimensi responsiveness dan empathy tampak memiliki pengaruh yang lebih kuat dibanding dimensi lainnya, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, perhatian, dan komunikasi yang baik dari petugas farmasi menjadi faktor utama yang menentukan persepsi pasien. Sementara itu, dimensi lain seperti tangibles, reliability, dan assurance juga berkontribusi terhadap kepuasan, meskipun pengaruhnya relatif lebih moderat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan utama penelitian, yakni menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata dan Puskesmas Beteleme berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, telah tercapai. Analisis membuktikan bahwa pasien di Puskesmas Tomata secara umum merasa sangat puas pada hampir semua dimensi pelayanan, sedangkan pasien di Puskesmas Beteleme menunjukkan kepuasan yang lebih rendah terutama pada dimensi tangible dan reliability. Hal ini menandakan bahwa status akreditasi yang berbeda tidak sepenuhnya menjamin perbedaan mutu pelayanan, tetapi lebih bergantung pada konsistensi penerapan standar pelayanan kefarmasian, ketersediaan obat, serta interaksi tenaga farmasi dengan pasien [13,14].

Temuan studi memperlihatkan bahwa di Puskesmas Tomata, seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh nilai gap positif, menandakan kualitas pelayanan sudah sesuai bahkan melampaui harapan pasien. Faktor yang paling berkontribusi adalah kebersihan fasilitas, keramahan petugas, serta kejelasan informasi obat. Sebaliknya, di Puskesmas Beteleme ditemukan gap negatif pada dimensi tangible dan reliability, khususnya terkait keterbatasan ruang tunggu, kelengkapan obat, serta kesesuaian obat dengan resep. Walaupun demikian, pasien masih menilai positif aspek assurance dan empathy karena petugas tetap ramah, komunikatif, dan memberikan perhatian yang sama kepada seluruh pasien. Analisis multivariat juga menegaskan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga setiap aspek layanan harus diperhatikan secara menyeluruh [15].

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Mahendro et al. [16] dan Sihombing et al. [17] yang melaporkan gap positif pada beberapa dimensi pelayanan kefarmasian. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan penelitian Arini [18] dan Arief et al. [6] yang menemukan gap negatif pada dimensi tangible dan reliability akibat keterbatasan fasilitas dan ketersediaan obat. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan studi Nguyen & Nguyen [19] di Vietnam yang membuktikan bahwa seluruh dimensi

SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh faktor kontekstual, termasuk manajemen logistik, jumlah tenaga farmasi, serta ekspektasi sosial-budaya masyarakat.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori SERVQUAL Barghouth et al. [20] yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama kualitas pelayanan. Selain itu, teori harapan–konfirmasi [14] juga mendukung hasil penelitian, di mana kepuasan pasien tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Hal ini terlihat jelas pada Puskesmas Tomata yang berhasil memenuhi ekspektasi pasien. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga sesuai dengan kebijakan nasional melalui Permenkes Nomor 26 Tahun 2020 yang menekankan pentingnya ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan ketersediaan obat dalam standar mutu pelayanan kefarmasian.

Korelasi antarvariabel yang diperoleh dari analisis bivariat memperlihatkan bahwa semua dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di kedua puskesmas ($p < 0.05$). Dimensi tangible dan reliability terbukti berpengaruh besar terhadap kepuasan, terutama dalam hal kelengkapan obat dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan, rasa aman, serta kedekatan emosional antara petugas dan pasien, yang sesuai dengan budaya masyarakat Morowali Utara yang menjunjung tinggi kepercayaan dan solidaritas sosial.

Studi ini memiliki dampak yang penting baik secara praktis maupun teoritis. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi Dinas Kesehatan dan pihak puskesmas untuk memperbaiki manajemen logistik obat, mengoptimalkan distribusi, serta meningkatkan sarana prasarana pelayanan. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai mutu pelayanan kefarmasian di tingkat fasilitas kesehatan primer dan memberikan bukti empiris bahwa implementasi standar pelayanan serta pendekatan empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga mendukung pencapaian SDGs 3 (Good Health and Well-being) khususnya target Universal Health Coverage, serta SDGs 17 (Partnerships for the Goals) melalui sinergi antara pasien, tenaga farmasi, manajemen puskesmas, dan dinas kesehatan.

Meski demikian, penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan. Waktu penelitian yang relatif singkat dan teknik accidental sampling menyebabkan jumlah responden terbatas sehingga hasilnya belum sepenuhnya mewakili populasi yang lebih luas. Penelitian ini juga hanya dilakukan di dua puskesmas sehingga generalisasi temuan ke seluruh puskesmas di Kabupaten Morowali Utara perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, faktor non-teknis seperti persepsi pasien terhadap mutu obat atau pengaruh pengalaman pribadi belum dieksplorasi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, jumlah responden lebih besar, serta pendekatan kualitatif yang lebih mendalam sangat dianjurkan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata relatif tinggi dengan nilai gap positif pada seluruh dimensi SERVQUAL, sedangkan di Puskesmas Beteleme masih ditemukan ketidakpuasan terutama pada dimensi tangible dan reliability. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketersediaan obat, kecepatan serta ketepatan pelayanan, dan sikap ramah serta empati petugas farmasi. Analisis juga menegaskan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga mutu pelayanan kefarmasian sangat ditentukan oleh aspek teknis maupun interaksi interpersonal tenaga kesehatan dengan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Puskesmas Tomata terus mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik dengan memperbaiki aspek kecepatan pelayanan resep serta memastikan ketersediaan obat melalui manajemen logistik yang lebih efektif. Puskesmas Beteleme perlu meningkatkan fasilitas fisik, memperkuat sistem distribusi dan pengadaan obat, serta mengoptimalkan kompetensi tenaga

farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, dukungan Dinas Kesehatan sangat diperlukan dalam penguatan sistem manajemen logistik obat berbasis elektronik dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga farmasi. Penelitian lebih lanjut juga dianjurkan dengan cakupan sampel yang lebih luas dan pendekatan kualitatif yang lebih mendalam untuk menggali faktor sosial-budaya yang memengaruhi kepuasan pasien secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amara N, Naser AY, Esra'O T. Patient satisfaction with pharmaceutical services in Jordan: A cross-sectional study. *Jordan J Pharm Sci.* 2023;16(1):1–10. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
2. Salamatullah A, Ali M, Alharbi A, Balhmer A, Jalal R, Alabdali D, et al. Patient satisfaction with pharmaceutical services in Makkah: A cross-sectional study. *J Res Pharm Pract.* 2021;10(4):174–9. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
3. Al Zaidan M, Mohammed AM, Mohamed Ibrahim MI, Al Mahmoud M, Al Abdulla S, Al-Kuwari MG. Pharmaceutical care service at primary health care centers: an insight on patient satisfaction. *Int J Clin Pract.* 2022;2022(1):6170062. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
4. Kabba JA, Bah AJ, James PB, Chang J, Kitchen C, Jiang M, et al. Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. *Int J Clin Pharm.* 2021;43(3):556–65. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
5. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia [Internet]. 18 Desember 2023. 2023. Available from [[View at Publisher](#)]
6. Arief I, Fahriati A, Kartikasari N. Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia. 1–6. In: BIC 2021: Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference, BIC 2021, 11-12 October, 2021, Batusangkar-West Sumatra, Indonesia. European Alliance for Innovation; 2022. p. 453. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
7. Hidayah H, Amal S, Herdiani NH. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit'X'Karawang. *Maj Farmasetika.* 2021;6:42–8. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
8. Abdillah S MI. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah. *Politeknik baubau;* 2022. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
9. Lawan K, Romeo P, Sirait RW. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehat Masy.* 2022;4(1):82–8. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
10. Amrullah H, Satibi S, Fudholi A. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode servqual berdasarkan status akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Maj Farm.* 2020;16(2):193–201. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
11. Fadhilah H, Nurlita N, Listiana I. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda J.* 2020;4(2):121–31. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
12. Fadilah AN. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. 2022; [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
13. Al Zabadi H, Shraim R, Sawalha R, Alkaiyat A. Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals in Palestine: a cross-sectional study. *J Pharm policy Pract.* 2023;16(1):108. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
14. Hasen G, Negeso B. Patients satisfaction with pharmaceutical care and associated factors in the Southwestern Ethiopia. *Patient Prefer Adherence.* 2021;2155–63. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
15. Molla S, Moges G, Toleha HN, Bayked EM, Workneh BD. Patient satisfaction with pharmacy services

- and associated factors in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Serv Res.* 2025;25(1):971. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
16. Mahendro UJ, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *J Islam Pharm.* 2022;7(2):86–93. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
 17. Sihombing RST, Anggela P, Budiman R. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas XYZ Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Integr Ind Eng Manag Syst.* 2025;9(1):36–43. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
 18. Arini HD. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharm.* 2023;5(1):30–41. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
 19. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Prefer Adherence.* 2021;2523–38. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
 20. Barghouth D, Al-Abdallah GM, Abdallah AB. Pharmacy service factors and pharmacy performance: the role of patient satisfaction in community pharmacies. *Int J Pharm Healthc Mark.* 2021;15(3):410–28. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]