



Hubungan Kualitas Pelayanan Loker Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Talang Banjar

Muhammad Erin Diaz Arya Djanadi¹, Erna Elfrida Simanjuntak², Anvika Adha Taufik³.

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia erindiaz302@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia.

³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia.

Corresponding Author: erindiaz302@gmail.com¹

Abstract: *Outpatient satisfaction at community health centers is strongly shaped by the quality of pharmacy counter services, yet previous studies show inconsistent findings, some reporting a significant relationship and others finding none. This inconsistency indicates a **research gap** regarding the relationship between pharmacy service quality and outpatient satisfaction, particularly in the primary health care setting. This study aimed to determine the relationship between the quality of pharmacy counter services and outpatient satisfaction at Talang Banjar Community Health Center, Jambi City. A quantitative descriptive-correlational design with a cross-sectional approach was applied. The population consisted of 21,456 outpatients in 2025, from which 100 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a validated and reliable five-point Likert questionnaire and analyzed using the Pearson Product Moment correlation test at a 95% confidence level. The results showed that both pharmacy service quality and patient satisfaction fell into the very high category, with a correlation coefficient of $r = 0.848$ and $p = 0.000$, indicating a positive and very strong relationship. This (**novelty**) finding confirms that pharmacy service quality is a key determinant of outpatient satisfaction and offers context-specific evidence that helps explain the divergent results reported in earlier research on this topic.*

Keyword: *Service Quality, Pharmacy Counter, Patient Satisfaction, Outpatients, Community Health Center.*

Abstrak: Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan loket farmasi, namun penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten, sebagian menemukan hubungan yang signifikan dan sebagian lainnya tidak. Inkonsistensi tersebut menunjukkan adanya *research gap* mengenai hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien, khususnya pada konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi. Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi berjumlah 21.456 pasien rawat jalan tahun 2025, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan

menggunakan kuesioner skala *Likert* lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* pada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan loket farmasi maupun kepuasan pasien berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,848$ dan $p = 0,000$, yang menunjukkan hubungan positif dan sangat kuat. Temuan (**novelty**) penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan farmasi merupakan determinan utama kepuasan pasien rawat jalan, sekaligus memberikan klarifikasi atas perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai topik ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loket Farmasi, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran strategis dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam menyediakan pelayanan yang merata, terjangkau, dan berkesinambungan bagi masyarakat. Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai standar yang berlaku, mengingat keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan institusi dalam memahami kebutuhan dan harapan pasien (Ryandini, 2019). Salah satu unit pelayanan yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan pengobatan pasien adalah loket farmasi, yang bertugas menyediakan obat secara tepat, memberikan informasi penggunaan obat yang jelas, serta melayani pasien secara cepat dan ramah (Fernandes & Nurvita, 2022).

Pasien rawat jalan umumnya berinteraksi langsung dengan petugas loket farmasi setelah menjalani pemeriksaan medis, sehingga pelayanan pada titik ini sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas secara keseluruhan (Yakob et al., 2024). Karakteristik pasien yang beragam, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun kondisi kesehatan, turut memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Herlambang, 2020). Pelayanan farmasi yang kurang optimal, seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang jelas, atau sikap petugas yang kurang ramah, berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas (Natassa et al., 2019).

Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi menunjukkan tren peningkatan yang cukup tajam, dari 18.102 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 21.456 kunjungan pada tahun 2025, dengan lonjakan tertinggi terjadi pada bulan September dan Oktober 2025 yang masing-masing melampaui 2.000 kunjungan. Peningkatan beban pelayanan tersebut menuntut kinerja petugas loket farmasi yang cepat, tepat, dan ramah, sekaligus meningkatkan urgensi untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan agar keluhan pasien terkait antrean dan kejelasan informasi obat dapat ditekan.

Mutu pelayanan dapat dinilai melalui dua dimensi pokok, yaitu mutu teknis yang berkaitan dengan hasil pelayanan, dan mutu fungsional yang berkaitan dengan proses pelayanan itu sendiri (Grönroos, dalam Dunggio, 2025). Mutu pelayanan bersifat dinamis karena sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pengguna layanan, sehingga faktor sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem dan prosedur pelayanan menjadi elemen yang saling berkaitan dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien (Purnama & Yuliaty, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten mengenai hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien. Penelitian Prihastuti (2020) di Klinik Pratama Rawat Jalan Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Jawa Tengah menemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,583$; $p < 0,05$). Penelitian Fadilah (2022) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah

Banyumas juga menemukan hubungan yang signifikan dengan kategori kuat ($r = 0,620$). Sebaliknya, penelitian Alawiyah (2023) di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta menemukan bahwa meskipun mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan cukup baik dan merasa puas, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan ($r = 0,147$; $p = 0,130$). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya research gap yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien belum bersifat konsisten dan masih dipengaruhi oleh karakteristik pasien, kondisi fasilitas, serta konteks pelayanan pada masing-masing lokasi penelitian.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, keunikan (state of the art) penelitian ini terletak pada pengujian hubungan antara kualitas pelayanan loket farmasi—yang diukur melalui dimensi ketepatan waktu, sikap sopan, konsistensi, kenyamanan, ketuntasan, dan ketepatan pelayanan—dengan kepuasan pasien rawat jalan yang diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, pada konteks puskesmas non-rawat inap dengan volume kunjungan tinggi, yaitu Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi, yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris baru yang memperjelas ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi peningkatan mutu pelayanan farmasi puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar, sekaligus mendeskripsikan gambaran kualitas pelayanan loket farmasi dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada kedua variabel tersebut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross sectional, serta bersifat observasional analitik karena peneliti hanya mengamati dan mengukur variabel penelitian tanpa memberikan intervensi kepada responden (Sugiyono, 2021; Arikunto, 2017). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Talang Banjar, Kota Jambi.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Talang Banjar sepanjang tahun 2025, berjumlah 21.456 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pasien rawat jalan yang secara kebetulan datang dan menerima pelayanan di loket farmasi pada saat penelitian berlangsung serta memenuhi kriteria inklusi, yaitu berusia ≥ 17 tahun, bersedia menjadi responden, mampu mengisi kuesioner secara mandiri, dan telah selesai menerima pelayanan farmasi.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin (1-5) yang terdiri atas 14 item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Loker Farmasi (X) dan 14 item pernyataan untuk variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y), mencakup pernyataan favorable dan unfavorable. Instrumen terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 responden di luar sampel penelitian menggunakan uji validitas Pearson Product Moment ($r_{\text{tabel}} = 0,361$) dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha (Hidayat, 2021), yang menghasilkan 12 item valid dan reliabel ($\alpha = 0,920$) untuk variabel X, serta 12 item valid dan reliabel ($\alpha = 0,906$) untuk variabel Y.

Analisis data meliputi uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, analisis univariat untuk mendeskripsikan masing-masing variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Kekuatan hubungan diinterpretasikan berdasarkan kriteria

Sugiyono (2021), yaitu 0,00-0,199 (sangat lemah), 0,20-0,399 (lemah), 0,40-0,599 (sedang), 0,60-0,799 (kuat), dan 0,80-1,00 (sangat kuat).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden penelitian berjumlah 100 pasien rawat jalan Puskesmas Talang Banjar, didominasi oleh perempuan (64%), berusia 30-39 tahun (29%), berpendidikan SMA (36%) dan Strata 1 (27%), serta merupakan pasien rutin yang telah beberapa kali berkunjung (68%). Jenis pelayanan yang paling banyak diterima adalah pengambilan obat resep dokter (64%).

Hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden menunjukkan bahwa dari 14 item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Loker Farmasi (X), 12 item dinyatakan valid (r hitung $> r$ tabel 0,361), sedangkan 2 item dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari instrumen. Pada variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y), 12 dari 14 item juga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920 untuk variabel X dan 0,906 untuk variabel Y, sehingga kedua instrumen dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Deskripsi jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan Loker Farmasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Loker Farmasi (X)

Indikator	Mean	Interpretasi
Ketepatan Waktu	4,35	Sangat Tinggi
Sopan	4,39	Sangat Tinggi
Konsistensi	4,33	Sangat Tinggi
Kenyamanan	4,43	Sangat Tinggi
Ketuntasan	4,37	Sangat Tinggi
Ketepatan	4,40	Sangat Tinggi
Rata-rata Keseluruhan	4,38	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer, 2026

Seluruh indikator kualitas pelayanan loket farmasi berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,38. Indikator kenyamanan memperoleh nilai tertinggi (4,43), sedangkan indikator konsistensi memperoleh nilai terendah meskipun tetap berada pada kategori sangat tinggi (4,33), yang mengindikasikan masih terdapat ruang perbaikan agar seluruh pasien memperoleh perlakuan pelayanan yang setara.

Deskripsi jawaban responden pada variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

Indikator	Mean	Interpretasi
Keandalan (Reliability)	4,45	Sangat Tinggi
Daya Tanggap (Responsiveness)	4,36	Sangat Tinggi
Jaminan (Assurance)	4,38	Sangat Tinggi
Empati (Empathy)	4,39	Sangat Tinggi
Bukti Fisik (Tangibles)	4,39	Sangat Tinggi
Rata-rata Keseluruhan	4,39	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer, 2026

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,39. Indikator keandalan memperoleh nilai tertinggi (4,45), sedangkan indikator daya tanggap memperoleh nilai terendah (4,36), terutama terkait waktu tunggu pelayanan yang masih perlu dipercepat.

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,057 untuk variabel Kualitas Pelayanan Loker Farmasi dan 0,072 untuk variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data kedua variabel dinyatakan berdistribusi normal dan analisis dilanjutkan dengan uji statistik parametrik.

Hasil uji korelasi Pearson Product Moment antara Kualitas Pelayanan Loker Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment

Hubungan Variabel	r	Sig. (2-tailed)	N	Interpretasi
Kualitas Pelayanan Loker Farmasi → Kepuasan Pasien Rawat Jalan	0,848	0,000	100	Sangat Kuat, Positif, Signifikan

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson (r) sebesar 0,848 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Loker Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Talang Banjar. Nilai r sebesar 0,848 berada pada rentang 0,80-1,00 yang tergolong sangat kuat, dengan arah hubungan positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di loket farmasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dan sebaliknya.

Pembahasan

Gambaran Kualitas Pelayanan Loker Farmasi di Puskesmas Talang Banjar

Nilai rata-rata pada seluruh indikator kualitas pelayanan loket farmasi berada pada kategori sangat tinggi. Ketepatan waktu pelayanan yang dirasakan pasien berkontribusi langsung terhadap kepercayaan pasien pada pelayanan yang diberikan, sebagaimana ditegaskan bahwa mutu pelayanan yang terus ditingkatkan akan berdampak pada kepuasan penerima layanan (Ryandini, 2019). Sikap sopan dan konsistensi pelayanan yang tinggi juga mencerminkan bahwa petugas telah memperhatikan karakteristik pasien yang beragam dalam memberikan pelayanan yang setara (Herlambang, 2020), sementara budaya kerja organisasi yang baik turut mendukung konsistensi pelayanan lintas petugas (Harun et al., 2025). Kenyamanan pelayanan yang dirasakan pasien sejalan dengan pentingnya manajemen pelayanan yang baik dalam membentuk pengalaman pasien yang positif (Doni & Andi, 2025), sedangkan ketuntasan pelayanan mencerminkan kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh, sebagaimana ditemukan pada pelayanan puskesmas rawat inap yang juga menekankan pentingnya kelengkapan pelayanan terhadap kepuasan pasien (Jumaidi, 2025). Ketepatan pemberian obat dan informasi turut berperan penting dalam mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat oleh pasien (Yusra, 2020). Meskipun seluruh indikator tergolong sangat tinggi, indikator konsistensi memperoleh nilai relatif terendah sehingga masih perlu menjadi perhatian agar seluruh pasien memperoleh pelayanan yang setara sesuai standar operasional yang berlaku.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Talang Banjar

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori sangat tinggi pada seluruh dimensi. Keandalan pelayanan farmasi yang dinilai tinggi oleh pasien memperkuat rasa

percaya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, sejalan dengan temuan bahwa keandalan pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Simamora, 2021). Daya tanggap petugas yang cepat turut menentukan tingkat kepuasan pasien, meskipun aspek kecepatan pelayanan masih menjadi perhatian sebagaimana ditemukan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya (Pasali, 2021). Dimensi jaminan yang tinggi menunjukkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas, sejalan dengan pentingnya kompetensi tenaga kesehatan dalam membangun mutu pelayanan (Nurchoiriyah et al., 2025). Sikap empati petugas farmasi turut memperkuat hubungan yang baik antara petugas dan pasien pada pelayanan berbasis Jaminan Kesehatan Nasional (Latri & Hasnur, 2026), sedangkan kondisi bukti fisik yang baik memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan keseluruhan, sebagaimana ditemukan pada penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah (Masitah, 2026). Secara umum, tingginya kepuasan pasien pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan loket farmasi Puskesmas Talang Banjar telah mampu memenuhi harapan pasien, meskipun peningkatan berkelanjutan pada aspek kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi tetap diperlukan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Loket Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,848 dengan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan positif dan sangat kuat antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan (Parasuraman et al., dalam Vianita et al., 2025), serta teori kepuasan pelanggan yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi antara kinerja layanan dengan harapan penerimanya (Kotler & Keller, dalam Purnama & Yuliaty, 2025). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Secara empiris, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fadilah (2022) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas ($r = 0,620$), serta penelitian Prihastuti (2020) yang menemukan hubungan positif dan signifikan pada kategori sedang di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jawa Tengah ($r = 0,583$). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan serta Qoyimah dan Arifin (2026) yang menemukan hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas pada penyelenggaraan layanan Jaminan Kesehatan Nasional, dan penelitian Aulia et al. (2026) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan medis berbasis sistem informasi kesehatan turut berkontribusi terhadap kepuasan pasien puskesmas. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Alawiyah (2023) yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta ($r = 0,147$; $p = 0,130$). Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi fasilitas pelayanan kesehatan, kualitas sumber daya manusia, serta beban kunjungan pasien pada masing-masing lokasi penelitian.

Temuan (novelty) penelitian ini adalah bahwa pada konteks puskesmas non-rawat inap dengan volume kunjungan pasien yang tinggi, seluruh dimensi kualitas pelayanan loket farmasi maupun seluruh dimensi kepuasan pasien secara konsisten berada pada kategori sangat tinggi, dan hubungan antara keduanya terbukti sangat kuat ($r = 0,848$), lebih kuat dibandingkan temuan pada penelitian sejenis sebelumnya (Fadilah, 2022; Prihastuti, 2020) dan berbeda dengan temuan Alawiyah (2023) yang tidak menemukan hubungan signifikan. Temuan ini memperjelas bahwa research gap mengenai inkonsistensi hubungan kualitas

pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh konteks lokasi, karakteristik populasi, serta tingkat beban pelayanan, sehingga generalisasi hasil penelitian sejenis perlu mempertimbangkan karakteristik fasilitas kesehatan yang diteliti. Implikasinya, upaya peningkatan kepuasan pasien perlu diawali dengan peningkatan kualitas pelayanan, baik melalui peningkatan kompetensi petugas, percepatan waktu pelayanan, pemberian informasi obat yang lebih jelas, peningkatan kenyamanan fasilitas, maupun penerapan pelayanan yang adil dan konsisten kepada seluruh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan loket farmasi di Puskesmas Talang Banjar berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4,38, kepuasan pasien rawat jalan juga berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4,39, dan terdapat hubungan yang positif serta signifikan antara kualitas pelayanan loket farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan ($r = 0,848$; $p = 0,000$), yang tergolong sangat kuat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di loket farmasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu Puskesmas Talang Banjar, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada seluruh puskesmas atau fasilitas kesehatan lain. Kedua, teknik accidental sampling berpotensi menimbulkan bias seleksi responden. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tanpa mempertimbangkan faktor lain, seperti waktu tunggu, kepercayaan, atau loyalitas pasien, yang berpotensi turut memengaruhi hasil penelitian.

Saran

Puskesmas Talang Banjar disarankan mempertahankan kualitas pelayanan loket farmasi yang telah dinilai sangat baik, terutama pada aspek konsistensi dan kecepatan pelayanan, serta meningkatkan kejelasan penyampaian informasi obat kepada pasien melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif bagi petugas. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi dan jumlah sampel penelitian, menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu, kepercayaan, dan loyalitas pasien, serta menggunakan pendekatan mixed methods atau analisis multivariat untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kontribusi Author

Penulis pertama bertanggung jawab dalam perumusan konsep penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan naskah. Penulis kedua dan ketiga berkontribusi dalam pembimbingan penelitian, pengembangan kerangka konsep, interpretasi hasil, serta penelaahan dan penyempurnaan naskah. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel yang akan dipublikasikan.

Acknowledgment (Opsional)

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Puskesmas beserta seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

REFERENSI

- Alawiyah, M. A. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta periode Januari 2023. *InpharmMed Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7269, 146–152.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Aulia, A., Yeni, H., & Universitas Muhammadiyah Mamuju. (2026). Analisis penggunaan sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pelayanan medis di Puskesmas Bambu. *Jurnal Kesehatan*, 02, 68–74.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*. PT Nuansa Fajar Cemerlang.
- Dunggio, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Pendekatan Grönroos model (studi kasus pada NJ Skin Treatment). *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 6(2), 177–188.
- Fadilah, A. N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(3), 1108–1113.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Harun, F. S., Adam, A., & Alim, A. (2025). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja dan pelayanan kesehatan di puskesmas: Suatu tinjauan literatur. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(1), 122–130. <https://doi.org/10.58294/jbk.v17i1.259>
- Herlambang, S. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. (2021). *Menyusun instrumen penelitian dan uji validitas reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Jumaidi. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 361–369.
- Lastri, S., & Hasnur, H. (2026). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di bagian farmasi Klinik Cempaka Lima Banda Aceh. *Bemas: Jurnal Bermasyarakat*, 6(2), 201–206.
- Masitah. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Jurnal Keperawatan*, 13(1).
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42.
- Nurchoiriyah, A. P., Sofia, E., Beri, F., & Djasuli, M. (2025). *Jurnal Maneksi (Manajemen Ekonomi dan Akuntansi)*, 14(3), 1066–1076. <https://doi.org/10.31959/jm.v14i3.2983>
- Pasali. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Prihastuti. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Jateng. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), 15–18.
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). Studi literatur: Faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Indonesia. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 50–60. <https://doi.org/10.37481/jmneb.v5i1.1112>

- Qoyimah, I., & Arifin, M. F. (2026). Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN di Kabupaten Tuban. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 2533–2540.
- Ryandini, P. H. L. (2019). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2591290>
- Simamora, F. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 193–204.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Vianita, R., Hidayati, N., Agus, N., & Zamzam, N. (2025). The influence of product innovation, brand image, and service quality on purchasing decisions at the GTT Kediri souvenir center. *Jurnal Samudra Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 132–146. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i1.10804>
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun tahun 2023. *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*, 45–48. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (JKG)*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>
- Yusra. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Sago Gizi dan Kesehatan*, 1(2), 201.