

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025

Hilda Muliana¹, Gita Sopianti², Sabda Wahab³, Yovi Pranata⁴, Nia Azzahra^{5*}

¹Program Studi Farmasi, Universitas Batam, Batam, Kepulauan Riau

^{2,3,4,5}Program Studi D3 Farmasi, Universitas Kader Bangsa, Palembang, Sumatera Selatan

E-mail: nia.az04@gmail.com^{5*}

Article Info	Abstract
<p>Article History Received: 2026-01-19 Revised: 2026-06-02 Published: 2026-06-29</p> <p>Keywords: community health center; patient satisfaction; prescription services; SERVQUAL; SMART PLS 4</p>	<p><i>Prescription services are an important part of pharmaceutical services at Community Health Centers (Puskesmas) that play a role in ensuring patient safety and service quality. This study aims to analyze the level of patient satisfaction and the influence of prescription service quality dimensions based on the SERVQUAL model on patient satisfaction at the Lubuk Bintialo Community Health Center, Batang Hari Leko District in 2025. This study used a descriptive analytical design with a quantitative approach and a cross-sectional design. The study population was all 2,542 patients who received prescription services, with a sample of 94 respondents determined using accidental sampling techniques. The independent variables include tangible, assurance, reliability, empathy, and responsiveness, while the dependent variable is patient satisfaction. Data collection was conducted using a closed questionnaire based on a Likert scale, while data analysis used the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the help of SMART PLS 4. The results showed that the tangible dimensions (0.002), reliability (0.004), and responsiveness (0.004) had a positive and significant effect on patient satisfaction, while assurance (0.843) and empathy (0.245) had a positive but insignificant effect. The conclusion of this study is that patient satisfaction with prescription services at the Lubuk Bintialo Community Health Center is mainly influenced by the physical evidence of service, reliability, and responsiveness of officers, so that improving these aspects needs to be a priority in efforts to improve the quality of pharmaceutical services.</i></p>
<p>Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2026-01-19 Direvisi: 2026-06-02 Dipublikasi: 2026-06-29</p> <p>Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan resep; puskesmas; SERVQUAL; SMART PLS 4</p>	<p>Abstrak Pelayanan resep merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berperan dalam menjamin keselamatan pasien dan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien serta pengaruh dimensi kualitas pelayanan resep berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Bintialo Kecamatan Batang Hari Leko Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan resep sebanyak 2.542 pasien, dengan sampel 94 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Variabel independen meliputi tangible, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SMART PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible (0.002), reliability (0.004), dan responsiveness (0.004) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan assurance (0.843) dan empathy (0.245) berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo terutama dipengaruhi oleh bukti fisik pelayanan, keandalan, dan daya tanggap petugas, sehingga peningkatan aspek tersebut perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.</p>

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem kesehatan nasional yang berorientasi pada keselamatan pasien dan mutu layanan. Di

Puskesmas, pelayanan farmasi tidak hanya mencakup penyediaan obat, tetapi juga *pharmaceutical care* yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*). Pelayanan resep menjadi salah satu titik kritis karena

berkaitan dengan ketepatan obat, dosis, serta edukasi pasien yang memengaruhi keberhasilan terapi dan keselamatan pasien (Faller, 2022).

Sebagai bagian dari sistem JKN, Puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kefarmasian sesuai Standar Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 (Akbar & Jaya, 2017). Namun, implementasi standar tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga kefarmasian, tingginya beban kerja, lamanya waktu tunggu pelayanan resep, dan ketersediaan obat yang belum optimal (Auliya & Wijaya, 2019). Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kebijakan normatif dan praktik pelayanan di lapangan (Harahap & Siregar, 2025).

Kualitas pelayanan kefarmasian sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ismail et al., 2020). Dalam pelayanan resep, dimensi tersebut tercermin pada kondisi fasilitas, ketepatan pemberian obat, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas memberikan informasi, serta sikap empati kepada pasien. Selain itu, model Donabedian menekankan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh hubungan antara struktur, proses, dan output pelayanan kesehatan (Upadhyay & Ooi, 2018). Pendekatan ini sejalan dengan konsep *patient-centered care* yang menempatkan pasien sebagai fokus utama pelayanan (Juwita et al., 2023).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan resep, komunikasi farmasis dengan pasien, dan ketersediaan obat sesuai resep dokter (Lau et al., 2018; Chan et al., 2015). Peningkatan kecepatan pelayanan dan penerapan *value-added service* terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer (Rahman et al., 2020; Sinuraya et al., 2016). Penelitian di Vietnam dan Thailand juga menemukan bahwa konseling obat serta penggunaan sistem resep elektronik dapat meningkatkan pemahaman pasien dan mengurangi keluhan terhadap pelayanan resep (Tran et al., 2020).

Secara empiris, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dan dasar *continuous quality improvement* di fasilitas kesehatan primer (Windarti & Herlambang, 2025; Maulani & Mustaqimah, 2021). Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien relatif baik, masih ditemukan masalah pada dimensi kecepatan pelayanan dan komunikasi farmasis-pasien, terutama di daerah dengan keterbatasan SDM farmasi (Arief et al., 2024; Afader & Rahman, 2021). Namun, penelitian terkait kepuasan pasien pelayanan resep di wilayah semi-rural, khususnya di Puskesmas Lubuk Bintialo Kecamatan Batang Hari Leko, masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan dimensi mutu pelayanan dengan pendekatan *patient-centered care* dalam konteks pelayanan resep di Puskesmas. Kondisi ini menjadi

research gap yang mendasari pentingnya penelitian dilakukan.

Puskesmas Lubuk Bintialo merupakan fasilitas kesehatan primer di Kabupaten Musi Banyuasin dengan wilayah layanan yang luas dan karakteristik masyarakat semi-rural. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi distribusi obat, waktu tunggu pelayanan, dan interaksi petugas farmasi dengan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kefarmasian sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Lubuk Bintialo Kecamatan Batang Hari Leko.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *non-eksperimental* (observasional) dan rancangan *cross-sectional* berbasis kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan resep berdasarkan konsep SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebagai variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, yang diukur pada satu periode waktu tertentu tanpa intervensi peneliti.

Penelitian dilaksanakan pada Juni 2025 di Puskesmas Lubuk Bintialo, Kecamatan Batang Hari Leko. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan resep di puskesmas tersebut selama tahun 2024 sebanyak 2.542 pasien. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan perhitungan ukuran sampel minimal

menggunakan rumus survei pada tingkat kepercayaan 95% dan presisi 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal 94 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, telah menyelesaikan proses pelayanan resep, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi mencakup pasien dalam kondisi gawat darurat, tidak menyelesaikan pelayanan resep, atau menolak berpartisipasi.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup berbasis lima dimensi SERVQUAL dengan 19 butir pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin, didukung data primer dari responden dan data sekunder dari dokumen puskesmas serta literatur relevan. Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan aplikasi SmartPLS melalui analisis univariat, evaluasi *outer model*, dan *inner model*, serta uji signifikansi *bootstrapping* untuk menilai pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penggunaan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dipilih karena penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan pengaruh antar konstruk laten yang diukur melalui beberapa indikator secara simultan. Selain itu, PLS-SEM dinilai sesuai untuk penelitian yang bersifat prediktif dan eksploratif, mampu digunakan pada jumlah sampel relatif terbatas, serta tidak mensyaratkan distribusi data normal secara ketat. Aplikasi SmartPLS digunakan karena menyediakan analisis model pengukuran (*outer model*) dan model

struktural (*inner model*) secara komprehensif, termasuk pengujian validitas, reliabilitas, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis melalui teknik bootstrapping sehingga hasil analisis hubungan antar variabel laten dapat diperoleh secara lebih akurat dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Indikator	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Perempuan	85	90.4
	Laki-laki	9	9.6
	Total	94	100
Pendidikan	SD	12	12.8
	SMP	5	5.3
	SMA/SMK	70	74.5
	Pendidikan Tinggi	7	7.4
	Total	94	100
Usia	20-30 tahun	60	63.8
	31-40 tahun	27	28.7
	41-50 tahun	7	7.4
	Total	94	100.0
Pekerjaan	IRT	73	77.7
	Wiraswasta	6	6.4
	Guru	1	1.1
	Buruh	1	1.1
	Dokter Muda	1	1.1
	Pelajar/Mahasiswa	2	2.1
	Pekerja Swasta	4	4.3
	Tidak Bekerja	6	6.4
Total	94	100	
Riwayat Kunjungan Sebelumnya	Pernah	36	38.3
	Belum pernah	58	61.7
	Total	94	100

Berdasarkan data Tabel 1, sebagian besar responden adalah perempuan (90.4%). Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Dany et al. (2020) dan Murtyas et al. (2021) yang menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif sebagai responden dalam survei kesehatan karena keterlibatan yang lebih besar dalam urusan kesehatan keluarga.

Dengan tingkat pendidikan dominan SMA/SMK (74.5%), rentang usia terbanyak 20-30 tahun (63.8%), temuan ini sejalan dengan penelitian Nursalam et al. (2021) dan Kusumawardani et al. (2018) yang menunjukkan dominasi lulusan SMA serta mayoritas responden berusia produktif muda, mencerminkan meningkatnya capaian pendidikan menengah dan tingginya partisipasi kelompok usia muda dalam survei kesehatan.

Mayoritas bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) (77.7%). dominasi IRT mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok non-formal. Hal ini konsisten dengan penelitian Pradnyani & Wibowo (2019), yang menemukan bahwa perempuan dengan pekerjaan domestik memiliki peran signifikan dalam persepsi dan perilaku kesehatan keluarga. Sebagai asumsi peneliti, dominasi responden perempuan dan ibu rumah tangga mencerminkan karakteristik sosial masyarakat yang masih berbasis rumah tangga,

Dari sisi pengalaman, sebagian besar responden belum pernah melakukan kunjungan sebelumnya (61.7%). rendahnya proporsi kunjungan menunjukkan kemungkinan keterbatasan akses atau pengetahuan layanan kesehatan di wilayah semi-rural. Secara keseluruhan, profil demografis responden menggambarkan kelompok usia produktif menengah ke bawah yang berpotensi menjadi sasaran intervensi pendidikan kesehatan berbasis keluarga dan komunitas.

Tabel 2. Frekuensi Dimensi Tangible, Assurance, Reliability, Empathy, Responsiveness, dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025

No	Variabel	Kategori	n	%
1	Tangible	Kurang Baik	1	1.1
		Baik	92	98.9
2	Assurance	Kurang Baik	1	1.1
		Baik	93	98.9
3	Reliability	Kurang Baik	1	1.1
		Baik	93	98.9
4	Empathy	Kurang Baik	0	0
		Baik	93	100
5	Responsiveness	Kurang Baik	0	0
		Baik	93	100
6	Kepuasan Pasien	Kurang Puas	0	0
		Puas	93	100
Total			93	100

Berdasarkan tabel hasil penelitian di Puskesmas Lubuk Bintialo tahun 2025, seluruh dimensi pelayanan *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi, dengan lebih dari 98% responden menyatakan “baik” dan seluruh pasien merasa “puas”. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan resep di puskesmas tersebut berjalan dengan efisien dan memenuhi harapan pasien.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil ini sejalan dengan temuan Sari et al. (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di layanan primer. Penelitian oleh Putri dan Wibowo (2021) juga menemukan bahwa *responsiveness* atau kecepatan dan kesigapan petugas menjadi faktor utama dalam persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di puskesmas.

Hasil penelitian ini juga melampaui capaian penelitian Fitriani et al. (2020) di mana proporsi pasien puas umumnya berkisar 80–90% dengan catatan keterbatasan sarana fisik (*Tangible*) dan antrian pelayanan masih menjadi kendala utama dalam mencapai kepuasan penuh.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien yang tinggi di Puskesmas Lubuk Bintialo dapat diasumsikan dipengaruhi oleh peningkatan kualitas sarana fisik serta penerapan sistem pelayanan resep digital yang mampu mengurangi waktu tunggu. Selain itu, kompetensi dan keramahan petugas farmasi turut meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan resep, yang mengindikasikan penerapan standar operasional prosedur yang baik, juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Faktor lainnya adalah pendekatan petugas yang empatik dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan berorientasi pada pasien.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

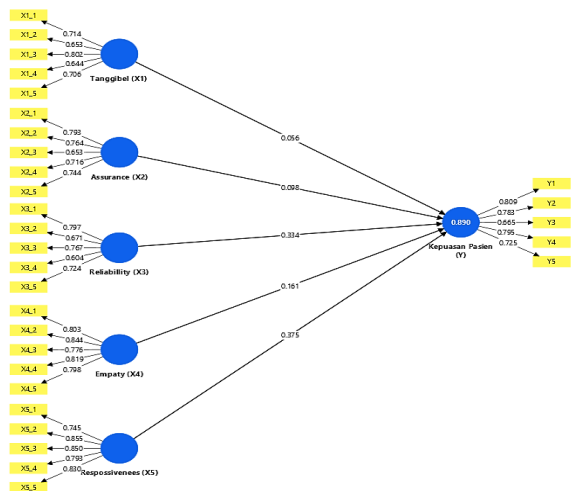
Tabel 3. Nilai *Auter Loading* Item Pertanyaan

Variabel	Item	Nilai Outer Loading	Ket
Tangible (X1)	X1.1	0.714	Valid
	X1.2	0.653	Tidak Valid
	X1.3	0.802	Valid
	X1.4	0.644	Tidak Valid
	X1.5	0.706	Valid
Assurance (X2)	X2.1	0.793	Valid
	X2.2	0.764	Valid
	X2.3	0.653	Tidak Valid
	X2.4	0.716	Valid
	X2.5	0.744	Valid
Reliability (X3)	X3.1	0.797	Valid
	X3.2	0.671	Tidak Valid

	X3.3	0.767	Valid
	X3.4	0.604	Tidak Valid
	X3.5	0.724	Valid
Empathy (X4)	X4.1	0.803	Valid
	X4.2	0.844	Valid
	X4.3	0.776	Valid
	X4.4	0.819	Valid
	X4.5	0.798	Valid
Responsiveness (X5)	X5.1	0.745	Valid
	X5.2	0.855	Valid
	X5.3	0.850	Valid
	X5.4	0.793	Valid
	X5.5	0.830	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0.809	Valid
	Y2	0.783	Valid
	Y3	0.665	Tidak Valid
	Y4	0.795	Valid
	Y5	0.725	Valid

Tabel 4. Construct Reability and Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_b)	AVE
Tangible (X1)	0.760	0.769	0.831	0.498
Assurance (X2)	0.787	0.797	0.854	0.541
Reliability (X3)	0.760	0.767	0.839	0.513
Empathy (X4)	0.867	0.869	0.904	0.653
Responsiveness (X5)	0.874	0.885	0.908	0.665
Kepuasan Pasien (Y)	0.812	0.818	0.870	0.573



Gambar 1. Output Koefisien Jalur (Auter Model)

Berdasarkan kriteria Hair et al. (2019), sebagian besar indikator telah memenuhi validitas konvergen dengan nilai outer loading ≥ 0.70 . Variabel *Empathy* dan *Responsiveness* seluruh itemnya valid, sementara *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Kepuasan Pasien* masih memiliki beberapa item tidak valid. Indikator dengan *outer loading* di bawah 0.70 dieliminasi guna meningkatkan kualitas model pengukuran.

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa: seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.7 sebagaimana disyaratkan oleh Aggarwal dan Kapoor (2021), yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Menurut Md Salleh et al. (2021), nilai *composite reliability (rho_c)* yang baik adalah > 0.7 . Seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria tersebut, dengan nilai *rho_c* pada *Tangibles* (0.831), *Assurance* (0.854), *Reliability* (0.839), *Empathy* (0.904), *Responsiveness* (0.908), dan *Kepuasan Pasien* (0.870). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas komposit yang tinggi. Berdasarkan kriteria Sarstedt et al. (2017), hampir seluruh konstruk telah memenuhi nilai AVE > 0.5 dan dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik. Variabel *Tangibles* memiliki nilai AVE sedikit di bawah batas ideal, sehingga perlu dilakukan

penyesuaian indikator untuk meningkatkan kualitas pengukuran.

Tabel 5. *Discriminant Validity-Vornell Larckel*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0.706					
X2	0.693	0.736				
X3	0.617	0.775	0.716			
X4	0.670	0.702	0.812	0.808		
X5	0.648	0.790	0.799	0.911	0.816	
Y	0.681	0.805	0.857	0.880	0.903	0.757

Berdasarkan Tabel 5 *Discriminant Validity - Fornell-Larcker Criterion*, dapat diketahui bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted (AVE)* pada diagonal utama (X1 = 0.706; X2 = 0.736; X3 = 0.716; X4 = 0.808; X5 = 0.816; Y = 0.757) lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk di bawahnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik, artinya setiap variabel laten mampu membedakan dirinya dengan variabel lain dalam model penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji *Bootstrapping* Pengaruh Variabel Independent terhadap Variabel Dependent

Variabel	Original Sample (O)	Mean Sample (M)	Std. Dev.	T-Statistic	P-Value
X1 → Y	0.265	0.261	0.087	0.063	0.002
X2 → Y	0.021	0.027	0.108	0.197	0.843
X3 → Y	0.236	0.239	0.082	2.86	0.004
X4 → Y	0.139	0.156	0.12	1.162	0.245
X5 → Y	0.319	0.308	0.112	2.845	0.004

syarat:

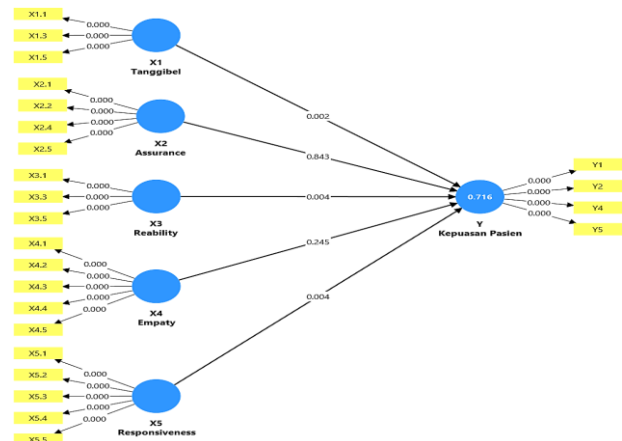
p value < 0.05 artinya berpengaruh (h diterima)

p value > 0.05 artinya berpengaruh (h ditolak)

Menurut Ghozali (2016) t Statistik > 1.96 artinya signifikan

Original sampel bernilai Positif artinya hubungan X ke Y Positif

Original sampel bernilai Negatif artinya hubungan X ke Y Negatif



Gambar 2. Model Jalur Uji *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 dan Gambar 2 dapat diuraikan sebagai berikut:

Variabel Tangible (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025, dengan koefisien 0.265, nilai T-Statistic 0.063, dan P-value 0.002 (< 0.05).

Tangible merupakan bukti fisik pelayanan yang dapat dirasakan pasien dan dibandingkan dengan harapannya (Prihartini et al., 2020). Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien serta mendukung proses penyembuhan (Hidayah et al., 2023). Selain itu, ketersediaan media informasi seperti brosur, poster, atau leaflet berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien mengenai obat dan penyakit, sekaligus memberikan edukasi selama waktu tunggu pelayanan kefarmasian.

Penelitian Octavia et al. (2025) dan Nurkholis et al. (2025) menunjukkan

tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi pada dimensi tangible, menegaskan bahwa penampilan fisik fasilitas dan staf menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan, sejalan dengan temuan penelitian ini di Puskesmas Lubuk Bintialo. Sementara itu, Ramadani et al. (2023) melaporkan kepuasan yang masih cukup pada dimensi jaminan akibat keterbatasan media informasi obat, yang menegaskan pentingnya penyediaan sarana edukasi fisik sebagai bagian dari dimensi tangible dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi tangible berperan penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif, di mana peningkatan sarana prasarana, kebersihan, kenyamanan, dan media informasi secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, puskesmas perlu terus memperbaiki fasilitas fisik dan menyediakan media edukasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Variabel Assurance (X2) memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025, dengan koefisien 0.021, nilai T-Statistic 0.197 dan P-value 0.843 (>0.05).

Menurut Hidayah et al. (2023), assurance merupakan kemampuan dan kesediaan petugas garis depan dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien, yang tercermin melalui ketersediaan dan jaminan obat, kesiapan petugas menjawab pertanyaan, sikap ramah dan sopan, penanganan keluhan, serta kejelasan

aturan pakai obat. Hidayati et al. (2025) menegaskan bahwa assurance tidak hanya menjamin kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan kepercayaan antara petugas kesehatan dan pasien.

Penelitian Octavia et al. (2025) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada dimensi assurance, menegaskan peran penting jaminan pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien, meskipun hasil tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan temuan di Puskesmas Lubuk Bintialo. Sebaliknya, Tatara et al. (2023) dan Ramadani et al. (2023) melaporkan kontribusi assurance yang relatif kecil dan berada pada kategori cukup puas, akibat keterbatasan ketanggapan serta informasi dari petugas. Temuan ini mendukung hasil penelitian di Puskesmas Lubuk Bintialo bahwa dimensi assurance belum menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi assurance belum menjadi faktor utama dalam penilaian kualitas pelayanan resep di Puskesmas Bintialo, karena pasien cenderung lebih menekankan aspek tangible, reliability, dan responsiveness. Meskipun penting dalam membangun kepercayaan, peningkatan pengaruh assurance memerlukan penguatan profesionalisme, kemampuan komunikasi petugas, serta konsistensi penerapan standar pelayanan. Selain itu, potensi bias pada variabel assurance dapat dipengaruhi oleh perbedaan persepsi pasien terhadap makna jaminan pelayanan, variasi tingkat pendidikan dan pengalaman, serta

keterbatasan waktu pengisian kuesioner yang dapat memengaruhi akurasi jawaban. **Variabel *Reliability* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025, dengan koefisien 0.236, nilai *T-Statistic* 2,86 dan *P-value* 0.004 (<0.05).**

Menurut Hidayah et al. (2023), *reliability* merupakan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan, sedangkan Ramadani et al. (2023) menegaskan bahwa kinerja tenaga farmasi harus memenuhi harapan pasien melalui ketepatan waktu, kesetaraan pelayanan, serta tingkat akurasi yang tinggi dengan minim kesalahan.

Penelitian Tatara et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun nilai kepuasan pada dimensi keandalan relatif kecil, dimensi ini tetap berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Hidayah et al. (2023) menegaskan bahwa aspek komunikasi, khususnya penjelasan efek samping dan cara penggunaan obat, masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan keandalan pelayanan. Sementara itu, Fasirah et al. (2024) menemukan bahwa keandalan pelayanan farmasi telah memenuhi ekspektasi pasien melalui konsistensi dan akurasi pelayanan, sejalan dengan temuan penelitian di Puskesmas Lubuk Bintialo.

Berdasarkan temuan tersebut, semakin baik keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat, semakin tinggi kepuasan pasien. Keandalan ini bergantung pada kompetensi tenaga farmasi, penerapan SOP, dan komunikasi yang efektif, sehingga

puskesmas perlu memastikan seluruh petugas memahami dan menerapkannya secara optimal untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Variabel *Empathy* (X4) menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025, dengan koefisien 0.139, nilai *T-Statistic* 1,162, dan *p-value* 0.245 (>0.05).

Menurut Fitriyani et al. (2023), empati merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian individual secara langsung kepada pasien melalui kepekaan, pemahaman kebutuhan, kemudahan membangun hubungan, dan komunikasi yang baik. Hidayati (2025) menambahkan bahwa empati tercermin dari sikap mendahulukan kepentingan pasien, pelayanan yang ramah dan sopan, serta perlakuan yang tidak diskriminatif.

Penelitian Nurkholis et al. (2025) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada dimensi empati, meskipun kondisi kerja petugas berpotensi memengaruhi ekspresi empati secara langsung. Namun, Fitriyani et al. (2023) dan Fasirah et al. (2024) menemukan bahwa meskipun empati dinilai baik oleh pasien, kontribusinya terhadap kepuasan secara statistik belum signifikan. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian di Puskesmas Lubuk Bintialo, yang menunjukkan bahwa empati belum menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, empati meskipun penting dalam interaksi petugas dan pasien, belum menjadi faktor utama dalam penilaian kepuasan pasien terhadap

pelayanan resep di Puskesmas Bintialo, karena pasien lebih menitikberatkan pada aspek kecepatan, ketepatan, dan ketersediaan obat. Aspek empati yang bersifat subjektif, dipengaruhi oleh kondisi psikologis pasien, beban kerja petugas, serta situasi pelayanan, berpotensi menimbulkan bias pengukuran sehingga pengaruhnya tidak signifikan. Oleh karena itu, penguatan komunikasi empatik tetap diperlukan, namun perlu diimbangi dengan peningkatan aspek teknis pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Variabel *Responsiveness* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025, dengan koefisien 0.319, nilai *T-Statistic* 2,845, dan *p-value* 0.004 (<0.05).

Menurut Prihartini et al. (2020), *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis karena berkaitan dengan kecepatan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep. Tatara et al. (2023) menegaskan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan penjelasan obat yang jelas, mudah dipahami, serta responsif terhadap pertanyaan pasien menjadi indikator utama dalam dimensi ini.

Penelitian Fasirah et al. (2024), Octavia et al. (2025), dan Nurkholis et al. (2025) secara konsisten menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi, mencerminkan penilaian positif pasien terhadap kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan petugas farmasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa daya tanggap

petugas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien dan sejalan dengan hasil penelitian di Puskesmas Lubuk Bintialo.

Berdasarkan uraian tersebut, semakin tinggi daya tanggap petugas farmasi dalam merespons kebutuhan, memberikan informasi, dan menjawab pertanyaan pasien secara cepat dan tepat, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hal ini menegaskan pentingnya pelayanan yang efisien, komunikatif, serta tidak berbelit-belit, sehingga peningkatan pelatihan komunikasi efektif dan manajemen waktu perlu terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan resep di Puskesmas Lubuk Bintialo Tahun 2025. Sementara itu, variabel *assurance* dan *empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afader, M., & Rahman, P. H. A. (2021). *Patients' satisfaction in public and private primary health care: A study in Karawang Regency, West Java, Indonesia*. *Althea Medical Journal*, 8(4).
<https://doi.org/10.15850//amj.v8n4.2340>
- Akbar, F. H., & Jaya, M. T. (2017). *Relationship between service quality on public health center and patient satisfaction*. *Global Journal of Health*

- Science Archives Vol. 9, No. 7 (2017)
<https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n7p96>
- Arief, I., U. L. M. Z., & Sidabutar, S. (2024). *The Relationship between Pharmaceutical Services and BPJS Patient Satisfaction at the Wijaya Kusuma Clinic, Tangerang*. *Elektriase: Jurnal Sains Dan Teknologi Elektro*, 14(02), 285–296.
<https://doi.org/10.47709/elektriase.v14i02.5058>
- Auliya, A. I., & Wijaya, I. N. (2019). *BPJS Kesehatan patients satisfaction on pharmaceutical services in community health center (Puskesmas) – South Surabaya area*. *Indian Journal of Public Health Research and Development* 10(9):1482.
<https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02658.5>
- Chan, H. K., Shahabudin, N. A., & Ghani, N. A. (2015). *Satisfaction with traditional counter versus value-added services for prescription claims in a Malaysian tertiary hospital*. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 6(1), 61–68.
<https://doi.org/10.1111/jphs.12087>
- Dany, F., Dewi, R. M., Tjandrarini, D. H., & Pradono, J. (2020). *Urban-rural distinction of potential determinants for prediabetes in Indonesian population aged ≥15 years: a cross-sectional analysis of Indonesian Basic Health Research 2018 among normoglycemic and prediabetic individuals*. *BMC Public Health* 6; 20(1) : 1509.
<https://doi.org/10.1186/s12889-020-09592-7>
- Do, T. X., Foulon, V., Thuy, L. T., Tien, L. T., & Anderson, C. (2021). *Factors impacting on customer satisfaction with community pharmacies in Vietnam*. *Asian Journal of Biomedical and Pharmaceutical Sciences*, 48(2), 164 - 174.
<https://doi.org/10.29090/psa.2021.02.19.080>
- Faller, E. M. (2022). *A glance in the pharmacy practices of the ASEAN countries: Indonesia, Vietnam, Malaysia, India, and the Philippines*. Volume. 7 Issue. 9, September - 2022 , *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, 837-1850.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7264271>
- Fasirah, N. ., Umar, Z. ., & Mardahlia, D.. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda* .*Jurnal Media Informatika*, 5(3), 100–107. Retrieved from
<https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/3770>
- Fitriyani, N. E., Dewi, I. R., & Octavia, D. N. (2023). *Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In The Outpatient Pharmaceutical Room, Mandiraja Community Health Center 1*. *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, 12(5), 265–270.
<https://doi.org/10.14710/dmj.v12i5.39231>
- Harahap, P. S., & Siregar, P. A. (2025). *Determinants of patient satisfaction in health center services in Indonesia*. *Midwifery Journal*, 13(1).
<https://doi.org/10.35335/midwifery.v13i1.1855>
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, Masniah, & Ulina, K. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai*. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–35.
<https://doi.org/10.22487/htj.v9i1.574>
- Hidayati, N. K., Abidin, A. Z., & Ilyas, T. R. (2025). *Analisis Kepuasan Pasien*

- Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plumpang Kabupaten Tuban. *Jurnal Respon Publik*, 19(2), 60–72.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/rp/article/view/29070/21979>
- Ismail, A., Gan, Y. N., & Ahmad, N. (2020). *Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics*. PLOS ONE, 15(10), e0241082.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Juwita, D. A., Desri, N. Q., & Permatasari, D. (2023). *Patient satisfaction with pharmaceutical services at a hospital outpatient pharmacy in West Sumatra, Indonesia*. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Vol. 10 No. 3 (2023).
<https://doi.org/10.20473/jfiki.v10i32.023.324-330>
- Kusumawardani, N., Tarigan, I., & Suparmi, E. (2018). *Socio-economic, demographic and geographic correlates of cigarette smoking among Indonesian adolescents: results from the 2013 Indonesian Basic Health Research (RISKESDAS) survey*. *Global Health Action*, 11(1), 1467605.
<https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1467605>
- Larasanty, L. P. F., Cahyadi, M. F., & Sudarni, N. M. R. (2019). *Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system*. *Journal of Health Research* (2019) 33 (1): 80–88.
<https://doi.org/10.1108/JHR-06-2018-0033>
- Lau, B. T., Nurul-Nadiah-Auni, A. R., & Ng, S. Y. (2018). *Satisfaction of patients receiving value added-services compared to traditional counter service for prescription refills in Malaysia*. *Pharmacy Practice*, 16(1), 1075.
<https://doi.org/10.18549/PharmPract.2018.01.1075>
- Maulani, A. G., & Mustaqimah, M. (2021). *Evaluation of patient satisfaction with pharmaceutical services at public health centers: Literature review*. *International Conference on Health Science* Vol. 1 No. 1 (2021).
<https://ocs.unism.ac.id/index.php/ICoHS/article/view/499>
- Murtyas, S., Toosty, N. T., & Hagishima, A. (2021). *Relation between occupants' health problems, demographic and indoor environment subjective evaluations: A cross-sectional questionnaire survey study in Java Island, Indonesia*. PLOS ONE, 16(7), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254460>
- Nurkholis, N., Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Palimanan Periode Juli – Juli 2023*. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 6–16.
<https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Nursalam, N., Sukartini, T., & Arifin, H. (2021). *Determinants of the discriminatory behavior experienced by people living with HIV in Indonesia: A cross-sectional study of the demographic health survey*. *The Open AIDS Journal*, 15(1), 1–8.
<http://dx.doi.org/10.2174/1874613602115010001>
- Octavia, R., Agustini, T. T., & Iskandar, B. (2025). *Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep Nonracikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Farmasetis*, 14(1), 31–42.
<https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/far/article/view/3431>
- Pradnyani, P. E., & Wibowo, A. (2019). *The effects of socio-demographic characteristics on Indonesian women's*

- knowledge of HIV/AIDS: A cross-sectional study.* Journal of Preventive Medicine & Public Health, 52(2), 109–115. <https://10.3961/jpmph.18.256>.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Rahman, A. A., Ismail, A., & Ahmad, N. (2020). *Patient perception of pharmacy service quality in urban health centers in Malaysia.* BMC Health Services Research, 20(1), 5316.
- Ramadani, R., Tarigan, P., & Mendrofa, M. S. G. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Uptd Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023. *Jurnal Deli Medical and Health Science*, 1(1), 25–34. <https://doi.org/10.36656/jdmhc.v1i1.1618>
- Sinuraya, R. K., Abdulah, R., & Diantini, A. (2016). *Satisfaction level of patients, physicians, and private primary healthcare center managers with chronic disease management program in Indonesia.* Value in Health, 19(3), A259–A260
- Suwannaprom, P., & Chaikoolvatana, A. (2018). *Community pharmacy services in Thailand: Changes and challenges.* Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 11(1).
- Tatara, J. S. D., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pampusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. *Jurnal Lentera Farma*, 2(1), 48–57. <https://doi.org/10.57207/gdeee208>
- Upadhyay, D. K., & Ooi, G. S. (2018). *Chapter 19 - Enhancing Quality of Patient-Centered Care Services in Developing Countries: Pharmaceutical Care Approach.* In *Pharmaceutical Care Systems* (pp. 233–252). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-811228-1.00019-4>
- Windarti, A., & Herlambang, T. (2025). *Analysis of the quality of health services on patient satisfaction at the public health center: A literature review.* International Conference on Social Science and Humanities (ICOSSH), Vol. 2, No. 1, 2025 Pp. 740-748. <https://doi.org/10.61796/icossh.v2i1.216>.