



Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali

Ervina Anisya Qoriah¹, Agus Trijono², Devi Pramita Sari³

^{1,2,3}Universitas Duta Bangsa, Surakarta, Indonesia

Article Information

Article history:

Received July 6, 2026

Approved July 30, 2026

Keywords:

excellent service, patient satisfaction, pharmacy installation, outpatient, hospital.

ABSTRACT

Excellent service is an essential factor in improving patient satisfaction with pharmaceutical services in hospitals. This study aimed to determine the relationship between excellent service and outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of Hidayah General Hospital, Boyolali. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consisted of all outpatients who received services at the Pharmacy Installation of Hidayah General Hospital, Boyolali, in 2025, totaling 40,193 patients. A sample of 100 respondents was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis included univariate analysis and bivariate analysis using the Spearman Rank correlation test. The results showed that excellent service was predominantly categorized as fairly good, accounting for 48 respondents (48%), followed by good (46 respondents; 46%) and poor (6 respondents; 6%). Patient satisfaction was mostly categorized as fairly satisfied, with 54 respondents (54%), followed by very satisfied (41 respondents; 41%) and less satisfied (5 respondents; 5%). The Spearman Rank test revealed a correlation coefficient of 0.602 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a strong and statistically significant positive relationship between excellent service and outpatient satisfaction. The better the quality of excellent service provided, the higher the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Hidayah General Hospital, Boyolali.

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali tahun 2025 sebanyak 40.193 pasien, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan

menggunakan kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima sebagian besar berada pada kategori cukup baik sebanyak 48 responden (48%), kategori baik 46 responden (46%), dan kategori kurang baik 6 responden (6%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 54 responden (54%), sangat puas 41 responden (41%), dan kurang puas 5 responden (5%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,602 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik pelayanan prima yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

© 2026 SAINTEKES

*Corresponding author email: author@mail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan modern telah mendorong meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan kuratif, tetapi juga melaksanakan upaya promotif, preventif, rehabilitatif, dan paliatif secara terpadu. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran penting dalam sistem pelayanan rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan karena menjadi pintu masuk utama bagi pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Huljannah, 2023).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan perawatan inap, meliputi observasi, penegakan diagnosis,

pengobatan, rehabilitasi medis, dan berbagai pelayanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh kinerja unit penunjang medis, salah satunya adalah instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan unit fungsional yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga pada pengelolaan dan penggunaan sediaan farmasi secara tepat guna menjamin keberhasilan terapi serta meningkatkan kualitas hidup pasien (Sarasmita et al., 2024). Oleh karena itu, mutu pelayanan kefarmasian menjadi salah satu komponen penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut Doni dan

Andi (2025), kepuasan pasien merupakan gambaran hasil dari sistem pelayanan kesehatan yang diterima pasien setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh. Kepuasan pasien bersifat multidimensional karena dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas teknis pelayanan, kemudahan akses layanan, ketersediaan fasilitas, biaya pelayanan, serta hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan dapat menjadi indikator adanya permasalahan dalam proses pelayanan yang memerlukan perbaikan.

Pentingnya kepuasan pasien juga tercermin dari berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan pelayanan kesehatan yang diterima, tetapi juga memengaruhi kepercayaan, loyalitas, serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama pada masa mendatang. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan di rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pasien. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah melalui penerapan pelayanan prima secara konsisten dalam setiap proses pelayanan kesehatan.

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa secara optimal. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelayanan prima diwujudkan melalui kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta bertanggung jawab terhadap kebutuhan pasien. Menurut Ritonga (2020), pelayanan prima terdiri atas enam dimensi utama, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Keenam dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Apabila pelayanan prima dapat diterapkan secara optimal, maka pasien akan merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pasien telah banyak diteliti sebelumnya. Penelitian Pratiwi dan Putra (2021) menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan prima, yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan prima yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan serupa juga

dilaporkan oleh Huljannah (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan. Selain itu, penelitian Sari (2024) menemukan bahwa penerapan pelayanan prima memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien belum menunjukkan konsistensi. Penelitian yang dilakukan oleh Edyansyah et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut. Variasi karakteristik rumah sakit, jenis pelayanan, kondisi pasien, serta perbedaan lokasi penelitian dapat memengaruhi hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian pada berbagai konteks pelayanan kesehatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan kedua variabel tersebut.

Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya. Berdasarkan data indikator

kinerja rumah sakit tahun 2025, kondisi operasional rumah sakit secara umum berada dalam keadaan stabil yang ditunjukkan oleh nilai BOR, LOS, TOI, BTO, NDR, dan GDR yang masih berada pada kondisi relatif baik. Namun demikian, data pelayanan di Instalasi Farmasi menunjukkan adanya tren penurunan jumlah pelayanan resep dalam kurun waktu tahun 2021–2025. Jumlah pelayanan resep yang pada tahun 2022 mencapai 42.095 resep mengalami penurunan menjadi 40.193 resep pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan adanya kecenderungan menurunnya pemanfaatan pelayanan farmasi rawat jalan meskipun indikator operasional rumah sakit secara umum masih stabil.

Hasil wawancara dengan pihak instalasi farmasi menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur dengan dukungan sistem e-prescribing dan antrean elektronik. Waktu tunggu pelayanan obat juga telah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun, evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi belum dilakukan secara spesifik karena survei kepuasan masih dilakukan secara terintegrasi oleh bagian mutu rumah sakit. Selain itu, data keluhan pasien juga belum dianalisis secara khusus pada unit farmasi. Peneliti juga menemukan adanya ulasan pasien yang menyampaikan keluhan terkait pelayanan rawat jalan, termasuk dugaan kesalahan pemberian obat pada pasien dengan riwayat alergi tertentu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa

pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan pelayanan prima serta tingkat kepuasan pasien, sekaligus menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dan desain cross-sectional. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa angka yang dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Metode asosiatif bertujuan untuk menguji hubungan antara pelayanan prima sebagai variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, sedangkan desain cross-sectional digunakan karena pengukuran kedua variabel dilakukan pada waktu yang sama tanpa

adanya pengamatan berulang terhadap responden (Anggreni, 2022; Sugiyono, 2025).

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, pada bulan April 2026 sampai penelitian selesai. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali pada tahun 2025 sebanyak 40.193 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sehingga diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 99,75 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden (Anggreni, 2022; Sugiyono, 2025).

Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali, bersedia menjadi responden, mampu berkomunikasi dengan baik, dan berusia ≥ 17 tahun atau telah dianggap mampu memberikan penilaian secara mandiri. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien di luar Instalasi Farmasi, tidak bersedia menjadi responden, serta pasien yang mengalami gangguan komunikasi atau kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner (Machali, 2021; Paramita et al., 2021).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan prima, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari profil Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali, data jumlah pelayanan resep Instalasi Farmasi tahun 2021–2025, data indikator pelayanan rumah sakit, serta standar prosedur operasional pelayanan resep rawat jalan (Ishak et al., 2020; Paramita et al., 2021).

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadopsi dan dimodifikasi dari penelitian Huljannah (2023). Variabel pelayanan prima diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang mewakili enam indikator, yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability). Variabel kepuasan pasien juga diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang terdiri atas indikator kepuasan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat menggunakan kembali layanan, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pasien. Seluruh item menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4), dengan skala data ordinal (Sugiyono, 2023; Huljannah, 2023).

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kartasura. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Kendall's tau-b dengan kriteria nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361). Seluruh item pernyataan pada variabel pelayanan prima maupun kepuasan pasien dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai 0,831 pada variabel pelayanan prima dan 0,725 pada variabel kepuasan pasien, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel karena memiliki nilai lebih dari 0,70 (Machali, 2021; Aldiaz, 2022).

Data yang terkumpul diolah melalui tahapan editing, coding, processing, dan cleaning sebelum dilakukan analisis statistik (Notoatmodjo, 2018). Analisis data terdiri atas analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank karena kedua variabel memiliki skala ordinal. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Kekuatan

hubungan diinterpretasikan berdasarkan nilai koefisien korelasi Spearman sesuai kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2025) (Notoatmodjo, 2018; Sugiyono, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali merupakan rumah sakit swasta tipe D yang didirikan oleh Yayasan Dua September Boyolali dan mulai beroperasi pada tahun 2012. Rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit yang profesional, terpercaya, dan terjangkau dengan dukungan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya Instalasi Farmasi yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit telah didukung oleh sistem e-prescribing, antrean elektronik, serta prosedur pelayanan yang mengacu pada standar operasional rumah sakit sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Karakteristik Responden

Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden meliputi usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan

pendidikan terakhir sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17–25 tahun	25	25,0
26–35 tahun	13	13,0
36–45 tahun	18	18,0
46–55 tahun	32	32,0
56–65 tahun	12	12,0
Pekerjaan		
Polisi/TNI/PNS	5	5,0
Pedagang	13	13,0
Mahasiswa	3	3,0
Swasta	36	36,0
Ibu Rumah Tangga	23	23,0
Wiraswasta	10	10,0
Petani/Tukang/Buruh	9	9,0
Lainnya	1	1,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	39,0
Perempuan	61	61,0
Pendidikan Terakhir		
SD	11	11,0
SMP	22	22,0
SMA/SMK/SLTA	44	44,0
S1/D3	23	23,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden didominasi oleh kelompok usia 46–

55 tahun sebanyak 32 responden (32,0%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta sebanyak 36 responden (36,0%), sedangkan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 61 responden (61,0%). Tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah SMA/SMK/SLTA sebanyak 44 responden (44,0%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah yang telah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

Analisis Univariat

Distribusi Pelayanan Prima

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi penilaian responden terhadap pelayanan prima di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Hasil analisis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Pelayanan Prima

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang baik	6	6,0
Cukup baik	48	48,0
Baik	46	46,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 48 responden (48,0%). Sebanyak 46

responden (46,0%) memberikan penilaian baik, sedangkan hanya 6 responden (6,0%) yang menilai pelayanan prima masih kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan prima yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali telah dinilai positif oleh sebagian besar pasien, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai pelayanan belum optimal.

Distribusi Kepuasan Pasien

Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang puas	5	5,0
Cukup puas	54	54,0
Sangat puas	41	41,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori cukup puas, yaitu sebanyak 54 responden (54,0%). Sebanyak 41 responden (41,0%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan hanya 5 responden (5,0%) yang menyatakan kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali secara umum telah mampu memenuhi harapan

pasien sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang baik.

Analisis Bivariat

Hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	P-value	Keterangan
Pelayanan prima – Kepuasan pasien	0,602	0,000	Hubungan positif yang kuat dan signifikan

Sumber: Data Primer, 2026.

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,602 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,602 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori kuat dan memiliki arah hubungan positif. Dengan demikian, semakin baik pelayanan prima yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Berdasarkan hasil

tersebut, hipotesis penelitian diterima, sehingga pelayanan prima terbukti memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

PEMBAHASAN

Pelayanan Prima di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali berada pada kategori cukup baik (48,0%), diikuti kategori baik (46,0%), sedangkan hanya 6,0% responden yang memberikan penilaian kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi secara umum telah memenuhi harapan pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan terbaik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan bertanggung jawab. Menurut Ritonga (2020), pelayanan prima dibangun melalui enam dimensi utama, yaitu ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab). Keenam dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Dalam

penelitian ini, indikator penampilan (appearance) memperoleh penilaian tertinggi dari responden. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai petugas telah berpenampilan rapi, profesional, serta mampu memberikan kesan positif selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian juga didukung oleh kondisi pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali yang telah menerapkan sistem e-prescribing, antrean elektronik, serta waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan standar rumah sakit. Penerapan sistem tersebut memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh pelayanan obat secara lebih cepat, tertib, dan efisien. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang baik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit masih perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan, terutama pada aspek komunikasi, kecepatan pelayanan pada kondisi tertentu, serta konsistensi pelayanan yang diberikan oleh seluruh petugas. Selain itu, hasil studi pendahuluan juga menunjukkan masih adanya beberapa keluhan pasien melalui platform Google Review sehingga perbaikan mutu pelayanan tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan prima di rumah sakit berada pada

kategori baik dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan, maka semakin baik pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Hasil penelitian ini juga memperkuat teori Ritonga (2020) bahwa pelayanan prima yang diterapkan secara konsisten mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori cukup puas (54,0%), diikuti kategori sangat puas (41,0%), sedangkan hanya 5,0% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan.

Menurut William dan Torrens (1980) dalam Doni dan Andi (2025), kepuasan pasien merupakan gambaran mengenai bagaimana mutu pelayanan kesehatan dirasakan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh

pengalaman pasien selama proses pelayanan berlangsung, mulai dari kemudahan memperoleh pelayanan, interaksi dengan petugas, hingga kenyamanan selama menerima pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam penelitian ini, indikator dimensi kepuasan pasien memperoleh skor tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan rasa nyaman, aman, serta memenuhi kebutuhan sebagian besar pasien. Tingkat kepuasan tersebut juga didukung oleh penerapan sistem e-prescribing, antrean elektronik, dan waktu tunggu pelayanan yang sesuai standar rumah sakit sehingga pasien memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan kurang puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan agar seluruh pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Huljannah (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan prima yang diberikan petugas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang profesional, ramah, cepat, dan responsif akan membentuk persepsi positif terhadap

mutu pelayanan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,602 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yang berarti semakin baik pelayanan prima yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,602 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori kuat. Hubungan positif tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan prima akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, bertanggung jawab, serta mampu memenuhi kebutuhan pasien akan membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pasien juga berpotensi mengalami penurunan. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh kondisi pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali yang telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan, seperti sistem e-prescribing, antrean elektronik, dan pengendalian waktu tunggu pelayanan. Inovasi tersebut mempermudah pasien dalam memperoleh obat serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, hasil studi pendahuluan masih menemukan adanya beberapa keluhan pasien yang disampaikan melalui Google Review. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan agar seluruh pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian ini mendukung teori Ritonga (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan prima dibentuk oleh enam dimensi utama, yaitu ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability. Apabila keenam dimensi tersebut diterapkan secara optimal, maka kualitas pelayanan akan meningkat dan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Putra (2021) yang menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian Sari (2024) juga menunjukkan bahwa semakin baik penerapan pelayanan prima di rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kesesuaian hasil

penelitian ini dengan penelitian terdahulu memperkuat bahwa pelayanan prima merupakan salah satu determinan penting dalam menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sekaligus memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit.

SIMPULAN KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen penelitian, pelayanan prima di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali sebagian besar berada pada kategori cukup baik sebanyak 48 responden (48,0%),

diikuti kategori baik sebanyak 46 responden (46,0%), dan kategori kurang baik sebanyak 6 responden (6,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan petugas farmasi secara umum telah diterapkan dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 54 responden (54,0%), diikuti kategori sangat puas sebanyak 41 responden (41,0%), dan kategori kurang puas sebanyak 5 responden (5,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima selama memperoleh pelayanan di instalasi farmasi.
3. Hasil analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,602 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Nilai koefisien korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan prima yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali

Disarankan agar pihak Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali terus meningkatkan penerapan pelayanan prima di Instalasi Farmasi, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat yang jelas, peningkatan sikap ramah dan responsif terhadap pasien, serta penguatan perhatian dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala dan menindaklanjuti setiap keluhan pasien sebagai bahan perbaikan mutu pelayanan yang berkesinambungan. Rumah sakit juga dapat melakukan survei kepuasan pasien secara khusus di Instalasi Farmasi sehingga hasil evaluasi yang diperoleh lebih spesifik dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya meneliti hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien

rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, kualitas komunikasi petugas kesehatan, fasilitas pelayanan, dan keselamatan pasien. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada unit pelayanan lain atau menggunakan jumlah sampel yang lebih besar sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldiaz, A. A. (2022). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan status vaksinasi COVID-19 pada anak usia 6–11 tahun di Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang tahun 2022* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Anggreni, D. (2022). *Buku ajar metodologi penelitian kesehatan*. STIKes Majapahit.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Edyansyah, E., Asrori, Mutholib, A., Handayani, H., Nurhayati, N., & Ramafani, A. P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Journal of Medical Laboratory and Science*, 5(1), 16–23.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien*. Media Nusa Creative.
- Huljannah, A. (2023). *Pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau* (Skripsi, Universitas Awal Bros).
- Ishak, S., Choirunissa, R., Purnama, Y., Achmad, V. S., Mua, E. L., et al. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Media Sains Indonesia.
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan prima*. Muara Karya.
- Sari, P. P. (2024). *Hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara* (Skripsi, Universitas Awal Bros).
- Sarasmita, M. A., Adiwisastira, N. G., Yulianto, D., Sammulia, S. F., Ajeng, D., Gusriyani, S., et al. (2024). *Farmasi rumah sakit*. Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2025). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.