

---

---

# ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DAN RUMAH SAKIT SWASTA

Fanya Felicia Nadin Latumahina  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
nadinlatumahina@gmail.com

Agustinus Purna Irawan  
Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Tarumanagara  
agustinus@untar.ac.id

*Masuk: 04-06-2025, revisi: 02-07-2025, diterima untuk diterbitkan: 03-07-2025*

---

**Abstract:** Improving the provision of health services in the form of pharmaceutical services in a hospital must be improved to meet patient satisfaction. Currently, there are many patient complaints about pharmaceutical services, such as empty drugs and poor quality. This study involved 200 people as respondents and had the opportunity to fill out a questionnaire with an experimental descriptive design using a questionnaire that included 10 questions representing 5 dimensions: empathy, reliability, facilities, confidence, and responsiveness. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services in Private Hospitals is higher than in Government Hospitals. This can be seen in the results of the Man Whitney test where the Asymp Sig (2-tailed)  $< 0.05$ . So the results of this study obtained a significant difference between Government Hospitals and Private Hospitals where patient satisfaction in Private Hospitals is higher than in Government Hospitals.

**Keywords:** Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospitals, Service Quality, Patients

**Abstrak:** Peningkatan penyediaan layanan kesehatan berupa layanan kefarmasian pada sebuah Rumah Sakit harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pasiennya. Saat ini banyak terdapat keluhan pasien terhadap layanan kefarmasian, seperti obat kosong dan kualitasnya kurang. Pada penelitian ini melibatkan 200 orang menjadi responden dan berkesempatan untuk mengisi kuesioner dengan desain deskriptif eksperimental dengan menggunakan kuesioner yang mencakup 10 pertanyaan mewakili 5 dimensi: empati, keandalan, fasilitas, keyakinan, dan daya tanggap. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Swasta lebih tinggi daripada di Rumah Sakit Pemerintah. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil uji man whitney yang dimana hasil Asymp Sig (2 – tailed)  $< 0,05$ . Sehingga hasil penelitian ini didapatkan perbedaan yang signifikan antara Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta yang dimana kepuasan pasien pada Rumah Sakit Swasta lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah.

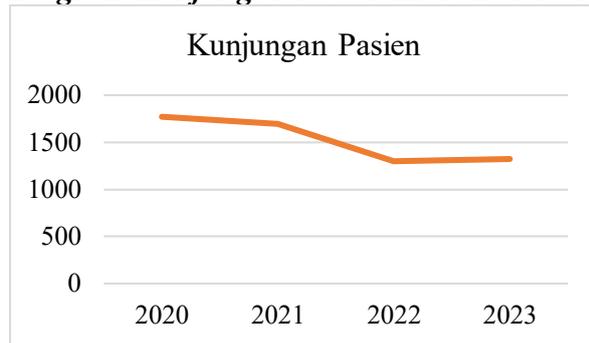
**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit, Kualitas Layanan, Pasien

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standard Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yang menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dimana dilakukan guna memenuhi yang pasien butuhkan mengenai obat yang terkait dengan resep yang dokter berikan dengan tujuan mencapai sebuah tujuan atau hasil dalam meningkatkan kualitas hidup pada pasien, (Putri, 2018).

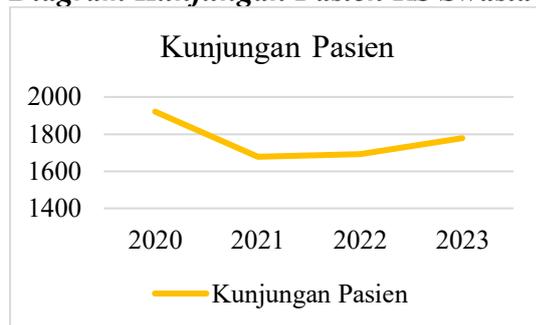
**Gambar 1**  
**Diagram Kunjungan Pasien RS Pemerintah**



Sumber: CNN Indonesia

Dari data yang berada pada diagram diatas menunjukkan bahwa kunjungan yang paling tinggi berada di tahun 2020 yang dimana Indonesia sedang terdampak pandemi sehingga banyak masyarakat yang terkena virus covid19 dan dirawat pada RS Pemerintah. Namun seiring berjalannya waktu khususnya ditahun kedepan, RS Pemerintah mengalami penurunan pengunjung. Penurunan ini disebabkan oleh kurangnya pelayanan kefarmasian pada RS Pemerintah. Banyak keluhan pasien yang dimana obat yang menjadi kebutuhan pasien banyak yang kosong sehingga pasien dianjurkan untuk membeli obat di apotek lain.

**Gambar 2**  
**Diagram Kunjungan Pasien RS Swasta**



Sumber: CNN Indonesia

Kurangnya pelayanan kefarmasian di rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, seringkali disebabkan oleh berbagai faktor seperti penumpukan pasien, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) farmasi, kurangnya inovasi, dan keterbatasan ruang layanan konsultasi. Selain itu, sistem data yang masih manual dan kurangnya standarisasi kode perusahaan, produk, dan material bahan baku juga berkontribusi terhadap masalah ini. Sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih kurang terpenuhi. Kasus ini banyak terjadi pada kasus Rumah Sakit Pemerintah yang dimana fasilitas untuk penunjang pelayanan kefarmasian masih kurang.

Kepuasan pasien menjadi faktor utama kualitas pelayanan kefarmasian. Dengan kepuasan pasien, maka pelayanan kefarmasian sebuah Rumah Sakit dapat dikatakan baik karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Handoyo, 2022) yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pemerintah dengan Rumah

Sakit Swasta dari dimensi nyata (tangibility), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, (Kotler dan Keller, 2021). Meskipun pelayanan tidak memiliki wujud, tapi akan menimbulkan sebuah kepuasan. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya, (Tjiptono, 2020). Dengan kualitas yang baik diberikan untuk memenuhi pelayanan kefarmasian akan menumbuhkan kepuasan pasien sehingga kualitas ini membuat nama Rumah Sakit menjadi baik dimata pasien lainnya. Sehingga kegiatan pelayanan kefarmasian juga melayani seluruh keluhan pasien dan memberikan apa yang pasien butuhkan. Disini yang menjadi kebutuhan pasien adalah persediaan obat yang dibutuhkan untuk penyakit yang diderita pasien. Jadi pelayanan kefarmasian merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan obat pasien. Dengan kualitas pelayanan yang baik, kebutuhan pasien akan terpenuhi. Kualitas pelayanan kefarmasian yang bagus akan menjamin mutu obat yang diberikan kepada pasien memiliki kualitas yang terbaik sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian ini.

Pelayanan farmasi klinik meliputi: 1) Pengkajian sebuah resep yang diberikan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan. 2) Mencari tahu penggunaan obat agar tidak salah memberikan obat. 3) Perbandingan obat terhadap resep untuk menghindari terjadinya kesalahan pada saat membuat obat. 4) Pelayanan Informasi Obat (PIO) untuk memberitahukan fungsi obat yang diterima pasien agar tidak salah. 5) Konseling untuk mengurangi masalah yang akan terjadi terhadap pasien. 6) Kunjungan untuk memantau kondisi pasien. 7) Pemantauan Terapi Obat (PTO) untuk memastikan kinerja obat terhadap masalah kesehatan pasien. 8) Monitoring Efek Samping Obat (MESO) untuk memantau efek obat terhadap tubuh pasien. 9) Evaluasi Penggunaan Obat (EPO) yang dimana penggantian jenis obat dengan obat yang memiliki efek lebih bagus terhadap penyakit pasien. 10) Dispensing sediaan steril. 11) Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah (PKOD).

### **Fungsi Pelayanan Kefarmasian**

Fungsi pelayanan kefarmasian dalam memberikan perlindungan terhadap pasien, (Bahfen, 2006) adalah sebagai berikut: a) Memberikan resep tentang obat kepada tenaga kefarmasian untuk mengidentifikasi hasil pengobatan serta tujuan dari pengobatan agar obat yang diberikan dapat diterima pasien untuk terapi obat dan pengobatan dapat diterima secara rasional dengan memantau kinerja obat terhadap tubuh pasien. b) Memilih obat untuk pasien dengan melihat data hasil rekam medis pasien terlebih dahulu. c) Meninjau obat yang masuk ke dalam tubuh pasien dan melihat reaksi penggunaan obat tersebut. d) Memberikan pengetahuan mengenai obat dengan cara membuat pelayanan konseling kepada pasien agar lebih pintar dalam memilih obat yang digunakan. e) Pasien yang memiliki penyakit kronis harus diberikan obat khusus yang sudah di uji. f) Ikut serta dalam mengelola obat yang akan digunakan untuk pelayanan terhadap pasien gawat darurat. g) Melakukan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan informasi mengenai obat atau farmasi. h) Berpartisipasi dengan ikut dalam memberikan penilaian terhadap obat dan audit kesehatan. i) Serta menyediakan pendidikan atau pelatihan untuk tenaga kesehatan mengenai obat-obatan yang akan digunakan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini, (Tjiptono, 2020): a) Bukti fisik (Tangibles): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi. b) Reliabilitas (Reliability): Kemampuan

memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal. c) Daya tanggap (Responsiveness): Ketersediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat. d) Jaminan (Assurance): Jaminan (assurance) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting. Jaminan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, rasa aman, dan kepuasan pelanggan. e) Empati (Empathy): Kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan melihat sesuatu dari sudut pandang mereka. Empati merupakan kemampuan dasar manusia yang bisa dibentuk dan diperkuat.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang dimiliki oleh seseorang setelah merasakan penggunaan layanan yang sesuai dengan yang diharapkannya. Dalam pelayanan prima, kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama, sehingga setiap petugas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, (Daryanto & Setyabudi, 2014). Kepuasan pasien merupakan rasa puas atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan hasil yang diinginkan. Penilaian terhadap kepuasan dilakukan setelah konsumen membeli produk dan kemudian membandingkannya dengan harapan yang dimiliki, (Putri, 2018). Untuk memenuhi kebutuhan obat terhadap pasien, Rumah Sakit dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian dengan membangun ruang farmasi dengan bangunan yang berbeda namun dalam lokasi yang sama dengan Rumah Sakit. Hal tersebut untuk mengoptimalkan pelayanan kefarmasian sebuah Rumah Sakit sehingga terwujudnya kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk dengan harapannya, (Indrasari, 2019). Pasien pada sebuah rumah sakit akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan berkualitas. Kualitas pada pelayanan akan mempengaruhi kepuasan seorang pasien, maka Rumah Sakit dapat memberikan sebuah layanan yang terbaik agar kepuasan pasien dapat dicapai sesuai dengan dibangunnya Rumah Sakit tersebut. Pasien yang merasakan kepuasan atas pelayanan, pasien akan melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan pelayanan Rumah Sakit terhadap orang terdekatnya.

### **Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Lupiyoadi, 2018) menyatakan bahwa terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: a) Produk (Product): Produk seperti apa yang hendak ditawarkan kepada konsumen. b) Harga (Price): Harga yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien harus sesuai dengan manfaat yang akan didapatkan oleh pasien setelah meminum obat dari farmasi Rumah Sakit. c) Lokasi (Place): Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi, pihak Rumah Sakit harus memiliki gedung farmasi yang terpisah namun tetap berada di lokasi Rumah Sakit. d) Promosi (Promotion): Dengan mencapai sebuah kepuasan pasien adalah bentuk dari promosi yang dimana ketika pelayanan sebuah Rumah Sakit memiliki kualitas yang baik, maka pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut ke banyak orang yang dikenalnya. e) Orang (People): seseorang yang memiliki hubungan dalam memberikan sebuah pelayanan yang berhubungan dengan adanya seleksi, pelatihan peningkatan kinerja, serta dorongan seorang pemimpin, serta sumber daya manusia. f) Proses (Process): Suatu hal yang memiliki kaitan dengan dilaksanakannya operasi pelayanan tersebut yang dimana terdiri dari penyediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien sesuai dengan resep. g) Bukti Fisik: Wujud dari fasilitas penunjang yang bagus, peralatan yang lengkap, tempat dan alat farmasi yang steril dan sesuai standar.

### **Indikator Kepuasan**

Menurut (Tjiptono, 2020) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut: 1) Kesesuaian Harapan: Merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan kefarmasian yang dirasakan oleh pasien di Rumah Sakit. 2) Minat Berkunjung: Dengan tercapainya sebuah kepuasan atas pelayanan kefarmasian, pasien akan memiliki minat untuk berkunjung ulang apabila memiliki masalah pada kesehatannya. 3) Ketersediaan Rekomendasi:

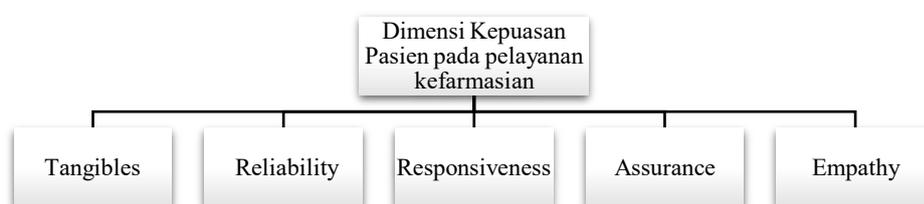
Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Rumah Sakit, maka pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit kepada orang – orang terdekatnya.

### Metode SERVQUAL

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sebagai alat ukur yang akan digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara harapan pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta yang terdiri dari lima dimensi yang berupa bukti fisik dari layanan tersebut, keandalan setiap tenaga farmasinya, daya tanggap tenaga farmasinya, jaminan terhadap obat yang akan diberikan oleh pasien, dan empati yang diberikan tenaga farmasi untuk pasien. Sehingga apabila masih terdapat kekurangan, pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki dengan adanya penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini akan diukur dengan cara survei kepuasan pelanggan dengan memberikan kuesioner yang akan diisi oleh pasien masing-masing Rumah Sakit, sehingga ditemukan hasil untuk diteliti dan dilakukan evaluasi.

**Gambar 3**  
**Bagan SERVQUAL**



### Hipotesis

H1: Terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dari dimensi nyata (tangibility).

H2: Terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dari dimensi keandalan (reliability).

H3: Terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dari dimensi daya tanggap (responsiveness).

H4: Terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dari dimensi jaminan (assurance).

H5: Terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dari dimensi empati (emphaty).

### METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi *cross-sectional* dengan pendekatan SERVQUAL dan bersifat eksperimental. Periode penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2025. Lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta. Data tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta dikumpulkan menggunakan panduan wawancara terstruktur.

Metode sampling penelitian ini menggunakan *non – probability sampling*. Jumlah sampel mengikuti penelitian terdahulu yaitu mengacu penelitian (Putri, 2018) yaitu sebanyak 100 responden untuk penelitian di satu rumah sakit. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel di dua rumah sakit swasta (100 responden) dan pemerintah (100 responden) sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 responden.

Instrumen Penelitian (Sugiyono, 2021) adalah alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara, dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data pada suatu penelitian. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dihasilkan tanpa perantara. Data dalam penelitian ini diambil dari hasil kuesioner dan selanjutnya akan diolah menggunakan software SPSS.

Pada penelitian ini memiliki 10 pernyataan dengan 5 indikator, yaitu *Tangibility* memiliki 2 pernyataan, *Reliability* memiliki 2 pernyataan, *Responsiveness* memiliki 2 pernyataan, *Assurance* memiliki 2 pernyataan, dan yang terakhir adalah *Empathy* memiliki 2 pernyataan.

## **HASIL DAN KESIMPULAN**

### **HASIL**

#### **Karakteristik Responden**

##### **Karakteristik Responden menurut Usia**

Dari tabel karakteristik pada Rumah Sakit Pemerintah menurut usia di atas, terdapat responden dengan usia 17 – 25 tahun sebanyak 44 orang, usia 26 – 45 sebanyak 39 orang, dan 46 – 65 tahun sebanyak 17 orang. Dari tabel karakteristik pada Rumah Sakit Swasta menurut usia di atas, terdapat responden dengan usia 17 – 25 tahun sebanyak 29 orang, usia 26 – 45 sebanyak 31 orang, dan 46 – 65 tahun sebanyak 40 orang.

##### **Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin**

Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Pemerintah menurut jenis kelamin, terdapat responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 34 orang dan perempuan 66 orang. Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Swasta menurut jenis kelamin, terdapat responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 37 orang dan perempuan 63 orang.

##### **Karakteristik Responden menurut Pekerjaan Pasien**

Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Pemerintah menurut pekerjaan, terdapat responden. Pada responden ini terdapat 36 orang pegawai swasta, 24 orang PNS, 33 orang Petani, dan 7 orang memiliki pekerjaan selain yang tercantum. Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Swasta menurut pekerjaan, terdapat responden. Pada responden ini terdapat 33 orang pegawai swasta, 25 orang PNS, 9 orang Petani, dan 33 orang memiliki pekerjaan selain yang tercantum.

##### **Karakteristik Responden menurut Pendapatan**

Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Pemerintah menurut pendapatan terdapat responden. Pada responden ini terdapat 36 orang memiliki pendapatan < Rp. 2.000.000, 27 orang memiliki pendapatan Rp. 2.100.000 – Rp. 5.000.000, 29 orang memiliki pendapatan Rp. 5.100.000 – Rp. 8.000.000, dan 8 orang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 8.000.000. Dari tabel karakteristik responden pada Rumah Sakit Swasta menurut pendapatan terdapat responden. Pada responden ini terdapat 22 orang memiliki pendapatan < Rp. 2.000.000, 37 orang memiliki pendapatan Rp. 2.100.000 – Rp. 5.000.000, 22 orang memiliki pendapatan Rp. 5.100.000 – Rp. 8.000.000, dan 19 orang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 8.000.000.

#### **Hasil Distribusi Responden**

Berikut adalah hasil distribusi jawaban responden sesuai dengan indikator pada variabel penelitian terhadap Rumah Sakit Swasta dan Pemerintah.

**Tabel 1****Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Tangibility**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Tangibility	Skor					Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
	STS	TS	N	S	SS		
<b>Rumah Sakit Swasta</b>							
Apotek yang terlihat bersih dan tertata rapi		1	23	54	22	Setuju	54
Ruang tunggu membuat nyaman pasien		1	18	62	19	Setuju	62
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>							
Apotek yang terlihat bersih dan tertata rapi		3	36	51	10	Setuju	51
Ruang tunggu membuat nyaman pasien		3	30	52	15	Setuju	52

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Swasta memiliki wujud fisik atau wujud nyata lebih dari Rumah Sakit Pemerintah. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil responden yang diisi oleh pasien. Rumah Sakit Swasta memiliki apotek yang bersih dan ruang tunggu yang nyaman daripada Rumah Sakit Pemerintah.

**Tabel 2****Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Reliability**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Reliability	Skor					Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
	STS	TS	N	S	SS		
<b>Rumah Sakit Swasta</b>							
Kecepatan pelayanan obat oleh petugas instalasi farmasi tergolong sangat baik		2	21	65	12	Setuju	65
Tenaga farmasi sangat ramah dan senyum		2	9	67	21	Setuju	67
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>							
Kecepatan pelayanan obat oleh petugas instalasi farmasi tergolong sangat baik		5	22	65	8	Setuju	65
Tenaga farmasi sangat ramah dan senyum		3	30	52	15	Setuju	52

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Swasta memiliki keandalan berupa petugas farmasi yang lebih ramah dan murah senyum daripada Rumah Sakit Pemerintah. Sehingga responden Rumah Sakit Swasta memiliki pilihan Sangat Setuju bahwa petugas farmasi ramah dan murah senyum.

**Tabel 3****Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Responsiveness**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Responsiveness	Skor					Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
	STS	TS	N	S	SS		
<b>Rumah Sakit Swasta</b>							
Komunikasi yang baik selalu terjadi antara tenaga apotek dengan pasien.			23	56	21	Setuju	56
Informasi yang disampaikan mengenai resep/ obat sangat jelas dan mudah dipahami.			16	60	24	Setuju	60
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>							
Komunikasi yang baik selalu terjadi antara tenaga apotek dengan pasien.		5	28	56	11	Setuju	56
Informasi yang disampaikan mengenai resep/ obat sangat jelas dan mudah dipahami.		3	19	68	10	Setuju	68

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah memiliki kecepatan dalam merespon yang dimana hal tersebut terjadi pada komunikasi yang terjalin dan pasien dapat menerima informasi dari komunikasi tersebut. Mengenai kecepatan dalam merespon kebutuhan pasien, hasil responden menyatakan bahwa Rumah Sakit Pemerintah lebih unggul dari Rumah Sakit Swasta.

**Tabel 4**  
**Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Assurance**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Assurance	Skor					Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
	STS	TS	N	S	SS		
<b>Rumah Sakit Swasta</b>							
Tenaga farmasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik pada saat bekerja.			12	65	22	Setuju	65
Obat yang diterima memiliki mutu yang terjamin.			10	66	24	Setuju	66
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>							
Tenaga farmasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik pada saat bekerja.		9	28	48	15	Setuju	48
Obat yang diterima memiliki mutu yang terjamin.		4	27	52	17	Setuju	52

Dari hasil tabel di atas, hasilnya dapat dinyatakan bahwa staf apotek pada Rumah Sakit Swasta mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik daripada Rumah Sakit Pemerintah. Hal tersebut terjadi karena Rumah Sakit Swasta menunjang tenaga farmasi dengan pelatihan hingga menghasilkan kualitas obat untuk pasien terjamin bagus.

**Tabel 5**  
**Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Empathy**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian Empathy	Skor					Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
	STS	TS	N	S	SS		
<b>Rumah Sakit Swasta</b>							
Tenaga farmasi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial semua pasien pada Rumah Sakit		1	8	75	16	Setuju	75
Pasien tetap merasa tenang dan nyaman selama menunggu obat.		6	23	62	9	Setuju	62
<b>Rumah Sakit Pemerintah</b>							
Tenaga farmasi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial semua pasien pada Rumah Sakit		4	28	60	8	Setuju	60
Pasien tetap merasa tenang dan nyaman selama menunggu obat.			3	59	38	Setuju	59

Dari hasil tabel di atas, petugas apotek pada Rumah Sakit Swasta memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien. Sedangkan pada Rumah Sakit Pemerintah, hal tersebut masih jarang terjadi. Sedangkan Pasien Rumah Sakit Swasta juga merasa lebih nyaman saat menunggu obat datang daripada Rumah Sakit Pemerintah.

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian RS Pemerintah memiliki data yang valid. Hal ini ditunjukkan oleh r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Uji validitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit

Swasta memiliki data yang valid. Hal ini ditunjukkan oleh  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,195.

### Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa data tingkat kepuasan Rumah Sakit Pemerintah penelitian ini merupakan data yang reliabel atau dapat digunakan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari standar Cronbach's Alpha atau  $0,711 > 0,700$ . Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa data tingkat kepuasan Rumah Sakit Swasta penelitian ini merupakan data yang reliabel atau dapat digunakan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari standar Cronbach's Alpha atau  $0,738 > 0,700$ .

### Hasil Uji Man – Whitney

#### Tangibility

Tabel 6

#### Hasil Uji Man Whitney Tangibility

		Ranks			
		Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tingkat Kepuasan	Pemerintah		100	88.88	8887.50
	Swasta		100	112.13	11212.50
	Total		200		

		Test Statistics <sup>a</sup>
		Kepuasan
Mann-Whitney U		3837.500
Wilcoxon W		8887.500
Z		-2.965
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003

a. Grouping Variable: Rumah Sakit

Dari hasil uji man whitney pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta memiliki perbedaan yang signifikan pada indikator *tangibility*. Hal tersebut dibuktikan oleh  $\text{Asymp.Sig. (2-tailed)} < 0,05$  atau  $0,003 < 0,05$ . Perbedaan tersebut dilihat dari Mean Rank yang dimana Rumah Sakit Swasta memiliki Mean Rank yang lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari gedung farmasi milik Rumah Sakit Swasta yang lebih bagus dari gedung farmasi milik Rumah Sakit Pemerintah dan membuat pasien yang menunggu obat merasa nyaman dengan fasilitas tersebut.

### Reliability

Tabel 7

#### Hasil Uji Man Whitney Reliability

		Ranks			
		Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Pemerintah		100	90.93	9093.00
	Swasta		100	110.07	11007.00
	Total		200		

		Test Statistics <sup>a</sup>
		Kepuasan
Mann-Whitney U		4043.000
Wilcoxon W		9093.000
Z		-2.529
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011

a. Grouping Variable: Rumah Sakit

Dari hasil uji man whitney pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta memiliki perbedaan yang signifikan pada indikator *reliability*. Hal tersebut dibuktikan oleh Asymp.Sig. (2-tailed) < 0,05 atau 0,011 < 0,05. Perbedaan tersebut dilihat dari Mean Rank yang dimana Rumah Sakit Swasta memiliki Mean Rank yang lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah. Hal ini terjadi karena tenaga farmasi yang bertugas di Rumah Sakit Swasta jauh lebih cepat dalam melayani pasien. Selain cepat, tenaga farmasi pada Rumah Sakit Swasta jauh lebih ramah dan mudah senyum dibandingkan dengan tenaga farmasi pada Rumah Sakit Pemerintah.

**Responsiveness**

**Tabel 8**

**Hasil Uji Man Whitney Responsiveness**

		Ranks			
		Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Pemerintah		100	87.27	8727.00
	Swasta		100	113.73	11373.00
	Total		200		

		Test Statistics <sup>a</sup>	
		Kepuasan	
Mann-Whitney U		3677.000	
Wilcoxon W		8727.000	
Z		-3.375	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	

a. Grouping Variable: Rumah Sakit

Dari hasil uji man whitney pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta memiliki perbedaan yang signifikan pada indikator *responsiveness*. Hal tersebut dibuktikan oleh Asymp.Sig. (2-tailed) < 0,05 atau 0,001 < 0,05. Perbedaan tersebut dilihat dari Mean Rank yang dimana Rumah Sakit Swasta memiliki Mean Rank yang lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah. Tenaga farmasi pada Rumah Sakit Swasta selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, dan menjelaskan informasi mengenai obat dengan jelas pada saat memberikan obatnya kepada pasien. Sangat berbeda dengan pelayanan Rumah Sakit Pemerintah yang dimana banyak kejadian yang dimana tenaga medis dan tenaga farmasi kurang ramah, serta cenderung apa adanya ketika menjelaskan tentang obat kepada pasien.

**Assurance**

**Tabel 9**

**Hasil Uji Man Whitney Assurance**

		Ranks			
		Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Pemerintah		100	86.42	8641.00
	Swasta		100	114.59	11459.00
	Total		200		

		Test Statistics <sup>a</sup>	
		Kepuasan	
Mann-Whitney U		3591.000	
Wilcoxon W		8641.000	
Z		-3.665	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	

a. Grouping Variable: Rumah Sakit

Dari hasil uji man whitney pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta memiliki perbedaan yang signifikan pada indikator *assurance*. Hal tersebut dibuktikan oleh Asymp.Sig. (2-tailed) < 0,05 atau 0,000 < 0,05. Perbedaan tersebut dilihat dari Mean Rank yang dimana Rumah Sakit Swasta memiliki Mean Rank yang lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah. Tenaga apotek atau tenaga farmasi di Rumah Sakit Swasta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, hal ini disebabkan oleh pelatihan yang diberikan Rumah Sakit Swasta jauh lebih sering dibandingkan Rumah Sakit Pemerintah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga jauh lebih baik. Selain hal itu, obat yang disediakan oleh Rumah Sakit Swasta jauh lebih baik dan memiliki jaminan, sehingga pasien tidak perlu khawatir dan merasa rugi apabila tidak sesuai harapannya.

### *Empathy*

**Tabel 10**

#### **Hasil Uji Man Whitney Empathy**

		Ranks		
	Rumah Sakit	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan	Pemerintah	100	76.45	7645.00
	Swasta	100	124.55	12455.00
	Total	200		

Test Statistics <sup>a</sup>		Kepuasan
Mann-Whitney U		2595.000
Wilcoxon W		7645.000
Z		-6.313
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Grouping Variable: Rumah Sakit

Dari hasil uji man whitney pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta memiliki perbedaan yang signifikan pada indikator *empathy*. Hal tersebut dibuktikan oleh Asymp.Sig. (2-tailed) < 0,05 atau 0,000 < 0,05. Perbedaan tersebut dilihat dari Mean Rank yang dimana Rumah Sakit Swasta memiliki Mean Rank yang lebih tinggi dari Rumah Sakit Pemerintah. Empathy ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit Swasta cenderung melayani tanpa pilih – pilih pasien atau semua pasien dianggap sama rata. Dengan pelayanan yang baik, maka pasien akan merasa nyaman pada saat menunggu obat.

### **Kesimpulan**

Hasil Man – Whitney pelayanan kefarmasian pada 2 Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit Swasta yang memiliki pelayanan lebih baik dari Rumah Sakit Pemerintah. Perbedaan yang terjadi ini meliputi semua indikator pelayanan yaitu nyata (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Semua yang terjadi karena pasien pada Rumah Sakit Swasta rata – rata merupakan pasien berbayar, sehingga pelayanan selalu ditingkatkan dan dievaluasi dari masa sebelumnya. Rumah Sakit Swasta memberikan pelayanan yang baik karena untuk membangun citranya agar tetap baik sehingga tingkat kepuasan pasien akan selalu tinggi. Hal tersebut membuat Rumah Sakit Swasta menjadi banyak pasien yang berdatangan khususnya pada kefarmasian Rumah Sakit karena citra yang baik akan meningkatkan kunjungan pasien yang akan berdampak pada meningkatnya pendapatan sebuah Rumah Sakit.

### **Keterbatasan**

Keterbatasan dari penelitian ini adalah, hanya menggunakan 100 responden Rumah Sakit Pemerintah dan 100 responden Rumah Sakit Swasta. Hal tersebut masih kurang untuk

ukuran pasien yang memiliki ribuan pasien. Sehingga penelitian ini hasilnya masih kurang banyak dalam melakukan analisis perbedaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahfen. (2006). *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "Pharmaceutical Care"* (1st ed., Vol. 1). Majalah Medisina.
- Daryanto, & Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gaya Media.
- Handoyo, S. E. dan D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Variabel Mediasi Nilai yang Dirasakan Pelanggan Aplikasi OVO di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo.
- Kotler dan Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Putri, K. W. (2018). Evaluasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Kabupaten Lumajang. *Digital Repository Universitas Jember*.
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.