



Pengaruh Dimensi Servqual terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Mutmainnah¹, Grace Windiwulandari², Maria Aprilia Soge³

^{1,2,3}Administrasi Kesehatan, STIK Stella Maris Makassar, Kota, Indonesia

Email: ¹ninamutmainnah12@gmail.com, ^{2*}gracewulandari53@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is a crucial indicator in evaluating the quality of healthcare services, including hospital pharmacy installations. Based on patient feedback at the Stella Maris Hospital Pharmacy in Makassar, complaints were identified regarding long waiting times, lack of drug information, and the absence of a clear queue information system, which could potentially decrease patient satisfaction. This study aims to evaluate the effect of service quality using the SERVQUAL approach (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on patient satisfaction. This quantitative research used a cross-sectional design. Data were collected from 103 outpatients using validated and reliable questionnaires and analyzed via multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously, all SERVQUAL dimensions significantly influenced patient satisfaction ($F = 16.765$, $p = 0.000$). Partially, only reliability ($p = 0.013$) and empathy ($p = 0.000$) had a significant positive effect, with empathy being the most dominant factor ($\beta = 0.546$). Responsiveness, assurance, and tangibles did not show significant effects. In conclusion, patient satisfaction is heavily driven by staff empathy and service reliability. Pharmacies should focus on interpersonal communication training and service accuracy to optimize patient experiences.

Keywords: Pharmacy, Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Stella Maris Hospital.

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk di instalasi farmasi rumah sakit. Berdasarkan ulasan pasien di Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar, terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu obat, kurangnya informasi penggunaan obat, dan belum tersedianya sistem informasi antrian yang jelas, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan dari 103 responden pasien rawat jalan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas serta reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, seluruh dimensi SERVQUAL

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 16,765$, $p = 0,000$). Secara parsial, hanya dimensi reliability ($p = 0,013$) dan empathy ($p = 0,000$) yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan empathy sebagai faktor paling dominan ($Beta=0,546$). Sementara itu, responsiveness, assurance, dan tangibles tidak berpengaruh signifikan. Kesimpulannya, kepuasan pasien sangat ditentukan oleh aspek empati petugas dan keandalan pelayanan resep. Apotek perlu menitikberatkan pada pelatihan komunikasi interpersonal staf dan akurasi layanan.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental setiap warga negara yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, sebagaimana diamanatkan dalam regulasi kesehatan nasional. Rumah sakit, sebagai sub-sistem pelayanan kesehatan rujukan, wajib menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada keselamatan pasien guna memenuhi hak-hak dasar penerima layanan kesehatan masyarakat. Dalam ekosistem operasional rumah sakit, Instalasi Farmasi atau depo farmasi memegang peranan krusial sebagai pintu gerbang akhir (*the last gate*) dari rantai interaksi klinis. Di unit inilah luaran klinis ditentukan melalui ketepatan penyerahan regimen terapi obat serta efektivitas penyampaian informasi obat kepada pasien (Candrianto, 2021).

Guna menjamin mutu pelayanan tersebut secara terukur, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar baku yang wajib dipatuhi oleh setiap fasyankes melalui Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang diperkuat oleh Keputusan Menteri Kesehatan terkait Indikator Mutu Nasional (IMN). Salah satu parameter manajerial mutlak pertanda efisiensi efikasi sistem adalah indikator waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan, di mana batas aman toleransi yang digariskan secara nasional adalah ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Ketika realitas empiris di lapangan gagal memenuhi standar batas ini, kegagalan tersebut tidak sekadar menjadi isu administratif, melainkan menjelma sebagai masalah kesehatan masyarakat yang serius (Addin dkk, 2021).

Dalam perspektif manajemen pelayanan kesehatan, ketidakpuasan pasien akibat kendala prosedural—seperti lamanya waktu tunggu, ketidakjelasan sistem antrean, dan minimnya komunikasi informasi obat (KIO)—memiliki korelasi kausal langsung terhadap penurunan status kesehatan pasien. Akumulasi waktu tunggu yang melampaui batas psikologis menyebabkan kelelahan fisik dan mental bagi pasien rawat jalan yang umumnya berada dalam kondisi morbiditas. Disonansi emosional dan ketidakpuasan terhadap perilaku petugas farmasi terbukti memicu hilangnya kepercayaan terhadap sistem perawatan medis secara keseluruhan. Dampak klinis paling berbahaya dari fenomena ini adalah timbulnya ketidakpatuhan minum obat (*non-adherence*) pasca-kunjungan. Minimnya edukasi dan konseling akibat keterbatasan waktu interaksi interpersonal membuat pasien rentan mengalami kebingungan dosis atau salah interpretasi jadwal konsumsi obat. Hal ini berpotensi besar memicu kegagalan terapi medis (*therapeutic failure*), resistensi obat, peningkatan angka kekambuhan (*readmission rate*), serta peningkatan morbiditas yang pada akhirnya memperberat beban biaya jaminan kesehatan masyarakat secara makro (Usa dkk, 2025).

Rumah Sakit Stella Maris Makassar merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan sekunder di Kota Makassar yang melayani populasi pasien rawat jalan dengan cakupan demografi yang padat dan heterogen. Berdasarkan data umpan balik

dan keluhan riil yang dihimpun dari ulasan pasien, lini depan pelayanan farmasi di rumah sakit ini masih dihadapkan pada keluhan kronis terkait panjangnya antrean, waktu tunggu yang melebihi standar operasional prosedur, serta terbatasnya durasi pemberian informasi penggunaan obat oleh petugas. Kondisi objektif ini mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) yang lebar antara ekspektasi normatif pasien berbasis PMK Nomor 72 Tahun 2016 dengan realitas empiris pelayanan yang diterima di loket farmasi (Riyanto & Putera, 2020).

Meskipun kajian mengenai analisis kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) telah banyak dipublikasikan di Indonesia, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada apotek komunitas atau rumah sakit umum daerah pemerintah dengan karakteristik alur birokrasi yang kaku. Posisi penelitian ini (*state of the art*) diletakkan untuk membedakan dinamika SERVQUAL pada rumah sakit swasta berbasis keagamaan/sosial yang secara historis memiliki nilai-nilai dasar pelayanan (*core values*) keramahan khas, namun kini dihadapkan pada tekanan volume pasien pasca-integrasi sistem jaminan kesehatan massal (Tjiptono, 2022).

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan konseptual yang mengintegrasikan keluhan riil ulasan pasien lokal terkait absennya sistem informasi antrean visual di Kota Makassar sebagai pemicu utama disonansi dimensi *responsiveness* dan *empathy*. Penelitian ini tidak sekadar merekapitulasi skor kepuasan secara makroskopis, melainkan melakukan analisis regresi linear berganda untuk menemukan dimensi mana yang paling sensitif dan memiliki pengaruh dominan secara statistik di tengah keterbatasan fasilitas penunjang fisik. Data empiris yang dihasilkan diharapkan mampu menyajikan justifikasi ilmiah mutakhir bagi manajemen Rumah Sakit Stella Maris Makassar dalam merumuskan kebijakan berbasis data (*evidence-based policy*), standardisasi pelatihan perilaku komunikasi staf, serta restrukturisasi alur pelayanan resep obat yang lebih efisien demi meningkatkan derajat keselamatan dan kesehatan masyarakat secara berkelanjutan. Berdasarkan konteks tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah adakah pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menguji signifikansi hubungan kausalitas antara lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL sebagai variabel independen terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen dalam satu garis waktu pengamatan yang simultan (Riyanto & Putera, 2022). Kegiatan pengumpulan data primer dilaksanakan secara terstruktur di lingkungan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada bulan Desember 2025. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan penebusan obat resep di depo farmasi tersebut, dengan rata-rata kunjungan populasi tercatat sebanyak 140 pasien per bulan. Penentuan ukuran minimal sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (α) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 103 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* (Sugiyono, 2019). Kriteria inklusi dalam studi ini ditetapkan secara ketat meliputi: (1) pasien rawat jalan atau keluarga pasien pendamping utama yang mengurus langsung penebusan obat, (2) berusia ≥ 17 tahun, (3) mampu berkomunikasi aktif menggunakan bahasa Indonesia, dan (4) bersedia berpartisipasi penuh dalam pengisian instrumen. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah pasien yang membatalkan penebusan obat di tengah alur pelayanan atau tidak menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang mengadopsi model SERVQUAL dari Parasuraman yang dimodifikasi sesuai konteks pelayanan farmasi klinis rumah sakit, dengan total 22 item pernyataan operasional. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) diukur melalui 4 item, keandalan (*reliability*) melalui 5 item, daya tanggap (*responsiveness*) melalui 4 item, jaminan (*assurance*) melalui 4 item, serta empati (*empathy*) melalui 5 item; sedangkan variabel dependen kepuasan pasien dinilai menggunakan 5 item pernyataan terpisah. Seluruh item diukur menggunakan skala Likert 5 poin, berkisar dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Sebelum kuesioner digunakan pada sampel penelitian utama, peneliti melakukan uji coba instrumen (*pilot test*) terlebih dahulu kepada 30 responden di luar sampel utama yang memiliki karakteristik populasi serupa guna menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil analisis uji validitas internal menggunakan rumus *Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa seluruh 22 item pernyataan dinyatakan valid secara statistik karena memiliki nilai koefisien korelasi $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%. Sementara itu, pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai $\alpha = 0,845$ untuk variabel kualitas pelayanan SERVQUAL dan $\alpha = 0,792$ untuk variabel kepuasan pasien, di mana kedua nilai tersebut berada jauh di atas ambang batas reliabel standar yaitu 0,600 (Ghozali, 2021).

Prosedur pengumpulan data dilakukan secara mandiri oleh responden setelah seluruh rangkaian alur pelayanan penyerahan obat dan pemberian informasi obat oleh apoteker selesai dilaksanakan di loket farmasi. Peneliti memberikan pendampingan langsung selama proses pengisian guna memastikan responden memahami maksud dari setiap butir pertanyaan tanpa memberikan intervensi yang dapat memengaruhi objektivitas jawaban. Data mentah yang telah terkumpul kemudian melewati serangkaian tahapan manajemen data formal yang meliputi penyuntingan (*editing*), pengodean (*coding*), penginputan (*entry*), pembersihan data (*cleaning*), dan tabulasi (*tabulation*) untuk mengeliminasi kesalahan input sebelum dilakukan analisis statistik berbasis komputer. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat untuk memetakan distribusi frekuensi karakteristik responden, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), serta diakhiri dengan analisis bivariat regresi linear berganda untuk membuktikan hipotesis pengaruh parsial (uji t) dan simultan (uji F) pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Sebagai prasyarat mutlak akuntabilitas publikasi ilmiah tinggi, seluruh rangkaian penelitian ini telah menerapkan prinsip-prinsip etika kedokteran dan kesehatan masyarakat modern dengan memperoleh persetujuan etik (*ethical clearance*) formal dari Komite Etik Penelitian Kesehatan, serta mewajibkan setiap responden membaca dan menandatangani lembar persetujuan tindakan (*informed consent*) secara sukarela sebelum kuesioner didistribusikan (Nursalam, 2020).

HASIL

Bagian hasil memaparkan karakteristik subjek penelitian serta analisis statistik terhadap data primer yang diperoleh dari 103 responden pasien Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Seluruh data diolah secara statistik menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Penyajian data hasil analisis uji kelayakan model, uji simultan (F), dan uji parsial (t) ditampilkan berturut-turut melalui format tabel terbuka di bawah ini.

Uji Kelayakan Model Summary

Tabel 1. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 ^a	.464	.436	1.680	1.922

Sumber Data Primer

Melalui estimasi model regresi yang terangkum pada Tabel 1, koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,681 mengindikasikan adanya hubungan eksploratif yang kuat dan positif antara kelima dimensi SERVQUAL secara kolektif dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,464 merepresentasikan bahwa sebesar 46,4% variabilitas kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit ini mampu didefinisikan secara simultan oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai sisa (*residual*) sebesar 53,6% dijelaskan oleh variansi variabel lain yang tidak dieksplorasi dalam model penelitian ini. Nilai *Adjusted R Square* yang kokoh di angka 0,436 memvalidasi stabilitas model setelah disesuaikan dengan derajat kebebasan. Selain itu, nilai pengujian *Durbin-Watson* sebesar 1,922 yang berada dalam rentang aman di sekitar angka 2 mengonfirmasi tidak adanya gejala autokorelasi, sehingga estimasi model regresi linier dinilai memenuhi kualifikasi kelayakan struktural.

Uji F

Tabel 2. Hasil Uji Anova^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	236.635	5	47.327	16.765	.000 ^b
Residual	273.831	97	2.823		
Total	510.466	102			

Sumber Data Primer

Berdasarkan hasil Uji Anova pada tabel 2 diatas menunjukkan, nilai $F = 16,765$ dengan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$, yang artinya secara statistik seluruh dimensi SERVQUAL terbukti secara simultan dan bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan secara nyata terhadap fluktuasi indeks kepuasan pasien di loket pelayanan farmasi rawat jalan.

Uji t

Tabel 3. Hasil Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.064	2.022		.032	.975		
Reliability	.249	.099	.235	2.521	.013	.636	1.571
Responsiveness	.125	.104	.127	1.197	.234	.493	2.027
Assurance	-.177	.160	-.147	-1.107	.271	.312	3.209
Empathy	.630	.138	.546	1.559	.000	.385	2.594
Tangibles	.140	.089	.133	1.577	.118	.774	1.29

Sumber Data Primer

Berdasarkan data parameter estimasi parsial pada Tabel 3, uji signifikansi individual menunjukkan kontribusi fungsional yang berbeda dari masing-masing dimensi. Variabel keandalan (*reliability*) mempunyai arah pengaruh positif dengan nilai $t = 2,521$ dan nilai $p = 0,013 < 0,05$ yang berarti peningkatan keandalan pelayanan berdampak nyata pada kepuasan. Selanjutnya, dimensi empati (*empathy*) memperlihatkan signifikansi statistik yang sangat kuat dengan nilai $t = 4,559$ dan nilai $p = 0,000 < 0,01$. Sebaliknya, dimensi daya tanggap (*responsiveness*, $p = 0,118$) gagal menunjukkan pengaruh linier yang signifikan karena nilai signifikansinya melampaui standar $\alpha = 0,05$. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk semua variabel terkontrol di bawah angka 10, yang menegaskan model ini bersih dari bias multikolinearitas.

Persamaan Regresi

Berdasarkan koefisien regresi diperoleh persamaan:

$$Y = 0,064 + 0,249X_1 + 0,125X_2 - 0,177X_3 + 0,630X_4 + 0,140X_5$$

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = Reliability

X₂ = Responsiveness

X₃ = Assurance

X₄ = Empathy

X₅ = Tangibles

PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linear berganda secara empiris membuktikan bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL yang diuji, dimensi empati (*empathy*) memosisikan diri sebagai faktor penentu yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien di Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan nilai koefisien *Standardized Beta* tertinggi yaitu 0,546. Dominasi variabel empati ini dapat dibedah secara mendalam melalui pendekatan psikososial kesehatan masyarakat dan kompetensi budaya (*cultural competence*) lokal masyarakat Kota Makassar. Pasien rawat jalan yang datang ke instalasi farmasi umumnya telah melewati serangkaian proses klinis yang melelahkan—mulai dari pendaftaran, skrining awal, hingga antrean pemeriksaan dokter—yang menguras stabilitas fisik maupun emosional mereka. Dalam kondisi rentan (*vulnerable state*) tersebut, kebutuhan pasien bergeser dari sekadar pemenuhan kebutuhan medis-teknis menuju kebutuhan psikologis akan pengakuan eksistensial dan kenyamanan emosional.

Secara kultural, masyarakat di Sulawesi Selatan, termasuk Makassar, memiliki ikatan falsafah hidup yang kuat terhadap konsep *Siri' na Pacce*. Nilai *Pacce* secara khusus merefleksikan manifestasi kecerdasan emosional yang mendalam berupa rasa kesetiakawanan, kemampuan merasakan kepedihan sesama, serta komitmen untuk memanusiakan manusia (*sipakatau*). Ketika petugas farmasi menampilkan indikator empati—seperti memberikan perhatian tulus, mendengarkan keluhan dengan sabar, bersikap ramah, serta memberikan penjelasan obat dengan intonasi yang menenangkan—hal tersebut beresonansi langsung dengan nilai kultural *Pacce* dan *Sipakatau* yang dianut pasien. Sentuhan personal yang memanusiakan ini secara psikologis mampu mereduksi kecemasan pasien atas penyakitnya, mengompensasi kelelahan fisik akibat antrean, dan mentransformasikan pengalaman klinis yang kaku menjadi interaksi emosional yang positif. Temuan ini didukung kuat oleh teori perilaku konsumen kesehatan yang menyatakan bahwa kepuasan emosional yang dibentuk oleh

komunikasi interpersonal yang empatik merupakan komponen krusial dalam mengunci loyalitas dan kepatuhan psikologis pasien dibandingkan pemenuhan aspek material semata (Utami dkk., 2022).

Temuan krusial lainnya dalam penelitian ini adalah signifikansi dimensi keandalan (*reliability*) yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ($p = 0,013$). Keandalan staf farmasi dalam menjamin akurasi dispensasi obat, kesesuaian dosis resep, serta penyampaian informasi efek samping secara presisi merupakan refleksi dari mutu teknis pelayanan kefarmasian yang tidak dapat ditawar. Keandalan berperan penting sebagai instrumen pembangun rasa percaya klinis (*clinical trust*). Pasien menempatkan aspek keselamatan pengobatan (*medication safety*) sebagai fondasi utama sebelum menilai elemen layanan lainnya. Kepuasan pasien tercapai ketika terdapat kepastian bahwa regimen terapi yang mereka bawa pulang telah melewati proses verifikasi yang andal sehingga terhindar dari risiko salah obat (*medication error*) (Putri & Suryani, 2020; Rahmawati dkk., 2022).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*) terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Fenomena tidak signifikannya faktor kecepatan pelayanan (*responsiveness*) dapat dianalisis kritis menggunakan teori perilaku konsumen kesehatan (*health consumer behavior*). Dalam industri jasa kesehatan, terdapat asimetri informasi yang disadari oleh pasien, di mana mereka memahami bahwa penyiapan obat—terutama proses telaah resep dan peracikan sediaan farmasi—merupakan prosedur saintifik yang membutuhkan ketelitian tinggi demi keselamatan jiwa mereka. Berdasarkan skema kognitif tersebut, pasien cenderung melakukan rasionalisasi dan memaklumi penambahan waktu tunggu operasional, asalkan hasil akhirnya (*outcome*) adalah keandalan dan ketepatan obat yang mereka terima. Kecepatan pelayanan tanpa dibarengi keandalan justru akan memicu kecurigaan pasien akan potensi kelalaian teknis petugas.

Hal yang senada terjadi pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), di mana aspek estetika ruang tunggu atau kemewahan fasilitas tidak mendikte kepuasan secara bermakna. Pasien memosisikan kenyamanan fasilitas fisik pada ambang batas standar memadai (*sufficient baseline*). Selama kebersihan lingkungan terjaga dan kursi ruang tunggu tersedia dalam kapasitas fungsional, fokus utama evaluasi pasien akan melompat langsung pada kualitas interaksi interpersonal (empati) dan keselamatan klinis (keandalan) (Rayu, 2020). Pola perilaku ini menegaskan bahwa dalam ekosistem farmasi rumah sakit swasta, kepuasan pasien lebih digerakkan oleh *core service* (kesembuhan dan pengobatan yang aman) serta *soft service* (empati petugas) daripada *peripheral service* seperti kemewahan fisik (Wahyuni dkk., 2021). Sementara itu, hasil tidak signifikannya dimensi jaminan (*assurance*) mengindikasikan bahwa kompetensi dan keramahan standar petugas farmasi telah dianggap sebagai kewajiban mutlak (*must-be quality*) yang melekat pada profesi kesehatan, sehingga tidak lagi dinilai sebagai nilai tambah yang mampu mendorong kepuasan secara dramatis (Sari & Nugroho, 2020).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui secara objektif untuk pengembangan kajian di masa depan. Pertama, pendekatan desain *cross-sectional* yang digunakan hanya mampu merekam persepsi dan kepuasan pasien pada satu titik waktu tertentu (Desember 2025), sehingga tidak dapat menggambarkan fluktuasi kepuasan jangka panjang atau perubahan perilaku pasien pasca-implementasi perbaikan sistem antrean di kemudian hari. Kedua, penelitian ini terbatas pada ruang lingkup satu rumah sakit swasta di Kota Makassar dengan jumlah sampel yang relatif terbatas (103 responden), sehingga generalisasi hasil penelitian terhadap karakteristik rumah sakit pemerintah dengan volume pasien jaminan sosial yang lebih masif harus dilakukan secara hati-hati. Ketiga, analisis pengumpulan data sepenuhnya mengandalkan

instrumen kuesioner tertutup skala Likert yang memiliki risiko bias subjek (*social desirability bias*), di mana responden mungkin cenderung memberikan jawaban normatif yang belum sepenuhnya menggali keluhan terdalam mereka yang sebenarnya dapat diungkap melalui pendekatan kualitatif atau metode bauran (*mixed methods*) (Nursalam, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kepuasan pasien di Apotek Rumah Sakit Stella Maris Makassar secara simultan dipengaruhi secara signifikan oleh seluruh dimensi SERVQUAL, namun secara parsial hanya dimensi empati (*empathy*) dan keandalan (*reliability*) yang terbukti memberikan kontribusi nyata, di mana empati petugas farmasi menjadi faktor yang paling dominan. Sebaliknya, aspek daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik fasilitas tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dalam konteks pelayanan farmasi rawat jalan ini.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Rumah Sakit Stella Maris disarankan untuk memprioritaskan kebijakan peningkatan mutu pada aspek interpersonal melalui pelatihan komunikasi terapeutik staf farmasi agar mampu memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian, di samping mempertahankan akurasi serta keandalan sistem penyiapan obat. Pihak apotek juga perlu merancang implementasi sistem informasi antrean yang transparan guna mereduksi ketidakpastian pasien selama menunggu obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Candrianto. (2021). *Manajemen pemasaran jasa kesehatan*. Jakarta: Media
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hidayat, F. (2019). Pengaruh jaminan pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek komunitas. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 75–83
- Lestari, D. (2018). Hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien di pelayanan kefarmasian. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(2), 110–118.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R. (2021). Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 120–128.
- Putri, A. R., & Suryani, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 95–104.

- Rahmawati, N., Handayani, D., & Fitria, R. (2022). Evaluasi aspek keandalan pelayanan farmasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 13(1), 45–52.
- Riyanto, A. (2011). *Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika..
- Sari, M., & Nugroho, B. (2020). Assurance dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien apotek. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 14(1), 33–41
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Susanto, H. (2019). Pengaruh tangibles terhadap kepuasan pasien di apotek rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 7(3), 180–189.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usa,dkk . (2025). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC
- Utami, L., Pratama, R., & Ananda, D. (2022). Peran empati petugas apotek terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 55–64.
- Wahyuni, S., Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek rawat jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 201–210.