

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Pergeseran paradigma dari pendekatan yang berorientasi pada produk (obat) menuju paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan *pharmaceutical care philosophy*. Tuntutan masyarakat akan kualitas layanan yang lebih baik ini menekankan pentingnya keterlibatan apoteker dan tenaga teknis farmasi yang memadai agar target mutu pelayanan dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ekspektasi dan persepsi kualitas layanan farmasi pada rumah sakit di Kota Bandar Lampung dan mengetahui selisih skor kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan farmasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berupa *convenience sampling* pada pasien IFRS rawat jalan di rumah sakit di Bandar Lampung. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berbasis model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Analisis dilakukan dengan menghitung *gap* antara harapan dan persepsi kinerja pada masing-masing dimensi, serta menggunakan *Importance and Performance Matrix* untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, persepsi kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan kefarmasian sudah melebihi harapan pada seluruh dimensi SERVQUAL, sehingga menghasilkan *gap* positif yang menandakan tingkat kepuasan yang baik. Dimensi dengan *gap* positif tertinggi adalah *tangibles* dan *empathy*, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* menunjukkan *gap* positif yang relatif lebih rendah dan masih terdapat indikator dengan *gap* negatif pada aspek ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta waktu konseling. Analisis perbedaan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan berdasarkan karakteristik sosiodemografi ($p > 0,05$)

Pelayanan kefarmasian rawat jalan di rumah sakit Kota Bandar Lampung secara umum telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, dengan tingkat kepuasan yang baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Rumah sakit swasta menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit pemerintah, terutama pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*, sementara dimensi *assurance* dan *empathy* relatif setara.

Kata Kunci: instalasi farmasi rumah sakit, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, SERVQUAL

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator in evaluating the quality of healthcare services, including pharmaceutical services. There has been a paradigm shift from a drug-oriented approach toward a new patient-oriented paradigm based on the philosophy of pharmaceutical care. Public demand for better service quality underscores the importance of adequate involvement of pharmacists and pharmacy technicians to ensure that service quality targets are met.

This study aims to analyze expectations and perceptions of the quality of pharmaceutical services at hospitals in Bandar Lampung City and to determine the gap in outpatient satisfaction scores regarding the quality of pharmaceutical services.

This study is a descriptive-analytical study with a cross-sectional design. The sampling technique used was convenience sampling among outpatients at hospitals in Bandar Lampung. The research instrument utilized a SERVQUAL-based questionnaire covering five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Analysis was conducted by calculating the gap between expectations and perception of performance in each dimension, as well as using the Importance and Performance Matrix to identify priorities for improving the quality of outpatient pharmacy services in hospitals.

The results of the study indicate that, overall, patients' perceptions of pharmacy service performance exceeded expectations across all SERVQUAL dimensions, resulting in positive gaps that indicate a high level of satisfaction. The dimensions with the highest positive gaps were tangibles and empathy, while the reliability and responsiveness dimensions showed relatively lower positive gaps; additionally, there were indicators with negative gaps regarding the accuracy and waiting time of service delivery as well as counseling time. The analysis of differences showed that there were no significant differences in patient satisfaction with outpatient pharmacy services based on sociodemographic characteristics ($p > 0.05$)

Outpatient pharmacy services provided by hospitals in Bandar Lampung City frequently met or surpassed patients' expectations, with good satisfaction levels across all SERVQUAL dimensions. Private hospitals showed higher satisfaction levels compared to government hospitals, particularly in the reliability, responsiveness, and tangibles dimensions, while the assurance and empathy dimensions were relatively equivalent.

Keywords: hospital pharmacy, pharmaceutical services, patient satisfaction, SERVQUAL