

Evaluasi Persepsi Pasien terhadap Perubahan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah Pemisahan Layanan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere

Abraham Christian MacArthur Lameng¹, Nelly Kurniawati², Fransiskus Xaverius Lameng³, Ahmad Nasir⁴

^{1,2,3}Program Studi Diploma III Farmasi, Akademi Farmasi Santo Fransiskus Xaverius, Maumere, Indonesia

⁴Instalasi Farmasi, Rumah Sakit Umum Daerah dr.TC.Hillers Maumere, Indonesia
e-mail: 1abrahamlameng7@gmail.com

Submitted: 19 Agustus 2026, Revised : 25 Agustus 2026, Accepted: 31 Agustus 2026

ABSTRAK

Perubahan sistem pelayanan kefarmasian melalui pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dari Farmasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bentuk penataan pelayanan yang diterapkan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi persepsi pasien terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei yang dilaksanakan pada Juli 2026. Responden berjumlah 62 pasien yang pernah berobat di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere sebelum perubahan pelayanan farmasi dan masih menerima pelayanan setelah perubahan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner lima item dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari jauh lebih buruk hingga jauh lebih baik, dan dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap perubahan pelayanan ditemukan pada aspek kenyamanan selama menunggu obat (98,4%), pelayanan secara keseluruhan (95,2%), kejelasan alur pelayanan (91,9%), kecepatan pelayanan (90,3%), dan ketertiban antrian (88,7%). Berdasarkan skor total, 98,4% responden memiliki persepsi positif, sedangkan 1,6% tidak merasakan perubahan dan tidak terdapat responden dengan persepsi negatif. Pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan secara umum dipersepsikan positif oleh pasien. Penyempurnaan tetap diperlukan terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketertiban antrian, dan penyampaian informasi mengenai alur pelayanan. Kata kunci: persepsi pasien, pelayanan kefarmasian, farmasi rawat jalan, rumah sakit

Abstract

The separation of outpatient pharmacy services from inpatient and emergency department pharmacy services represents a reorganization of pharmaceutical care at RSUD dr. T.C. Hillers Maumere. This study aimed to evaluate patients' perceptions of changes in outpatient pharmacy services following the separation of services. A descriptive survey was conducted in Jul 2026. The respondents were 62 patients who had received care at the hospital before the pharmacy service reorganization and continued to receive services afterward. Data were collected using a five-item questionnaire with a five-point Likert scale ranging from much worse to much better and analyzed descriptively using frequencies and percentages. Positive perceptions were reported for comfort while waiting for medication (98.4%), overall pharmacy service (95.2%), clarity of the service flow (91.9%), service speed (90.3%), and queue organization (88.7%). Based on the total score, 98.4% of respondents had a positive perception of the service changes, while 1.6% perceived no change and none reported a negative perception. The separation of outpatient pharmacy services was generally perceived positively by patients. Further improvement is needed particularly in service speed, queue organization, and communication of service procedures. Keywords: patient perception, outpatient pharmacy, pharmaceutical care, hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit telah mengalami transformasi yang signifikan dari pendekatan yang berorientasi pada produk (*drug-oriented*) menuju pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-oriented*) melalui penerapan konsep *pharmaceutical care* (Mogrin et al., 2022). Pergeseran paradigma ini memperluas peran apoteker dari pengelola obat menjadi tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam mengoptimalkan terapi, mencegah terjadinya masalah terkait penggunaan obat, serta meningkatkan kualitas hidup pasien (Iqbal et al., 2023). Sejalan dengan perkembangan tersebut, pelayanan kefarmasian tidak lagi terbatas pada penyediaan dan distribusi obat, tetapi juga mencakup berbagai aktivitas profesional, seperti farmakovigilans, manajemen terapi obat, serta pemberian informasi dan edukasi kepada pasien maupun tenaga kesehatan lainnya untuk mendukung penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional (Mogrin et al., 2022). Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian memiliki peran strategis dalam mendukung mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit.

Seiring dengan berkembangnya praktik pelayanan kefarmasian, mutu pelayanan menjadi aspek yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar dan mampu memberikan manfaat optimal bagi pasien (Nurwahida et al., 2023). Salah satu indikator yang banyak digunakan dalam mengevaluasi mutu pelayanan adalah persepsi atau kepuasan pasien, karena mencerminkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kefarmasian (Zaidan et al., 2022). Beberapa penelitian di rumah sakit menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang berkualitas berkaitan dengan tingginya tingkat kepuasan pasien (Anwar et al., 2023; Hartanti et al., 2025; Nurwahida et al., 2023; Pratama et al., 2025). Temuan lain juga menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien, sehingga evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Akbari et al., 2022).

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit terus melakukan berbagai perbaikan terhadap sistem dan alur pelayanan, termasuk melalui reorganisasi pelayanan kefarmasian (Patel & Quinn, 2022). Salah satu bentuk reorganisasi tersebut adalah pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dari pelayanan Farmasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Herawati et al., 2025). Pemisahan pelayanan bertujuan untuk menciptakan alur pelayanan yang lebih efektif, mengurangi kepadatan antrean, mempercepat proses pelayanan resep, serta mengoptimalkan beban kerja tenaga kefarmasian sesuai dengan karakteristik pelayanan pada masing-masing unit. Melalui pengelolaan pelayanan yang lebih terfokus, diharapkan pasien memperoleh pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan nyaman sehingga dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kefarmasian (Restiana & Setiawan, 2024).

Sebagai salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan, RSUD dr. T.C. Hillers Maumere melakukan pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dari pelayanan Farmasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Sebelum dilakukan pemisahan, seluruh pelayanan resep dilaksanakan dalam satu unit pelayanan farmasi, sehingga berpotensi menimbulkan kepadatan antrean. Melalui pemisahan unit pelayanan, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih terfokus, alur pelayanan lebih jelas, serta waktu pelayanan kepada pasien rawat jalan menjadi lebih efisien. Meskipun perubahan sistem pelayanan tersebut telah diterapkan, evaluasi mengenai bagaimana perubahan tersebut dirasakan oleh pasien belum pernah dilakukan. Padahal, persepsi pasien merupakan sumber informasi yang penting untuk menilai keberhasilan implementasi perubahan pelayanan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan (Tanjung & Putri, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi persepsi pasien terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere. Evaluasi difokuskan pada persepsi pasien mengenai kejelasan alur pelayanan, kecepatan pelayanan, ketertiban antrean, waktu tunggu obat, dan penilaian pelayanan secara umum setelah implementasi pemisahan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei yang bertujuan menggambarkan persepsi pasien terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere pada Juli 2026. Populasi dan Sampel Populasi penelitian adalah pasien yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere selama periode penelitian. Sampel dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien berusia ≥ 18 tahun yang pernah menerima pelayanan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere sebelum dilakukan pemisahan pelayanan farmasi dan kembali atau masih menerima pelayanan setelah pemisahan, bersedia menjadi responden dengan memberikan *informed consent*, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Responden yang memenuhi kriteria dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 62 orang.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun untuk mengevaluasi persepsi pasien terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan. Kuesioner terdiri atas lima pernyataan yang mencakup kejelasan alur pelayanan, kecepatan pelayanan, ketertiban sistem antrean, kenyamanan selama menunggu obat, dan penilaian pelayanan farmasi secara keseluruhan. Responden diminta membandingkan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah pemisahan dengan pelayanan yang diterima sebelum pemisahan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala lima tingkat, yaitu 1 = jauh lebih buruk, 2 = lebih buruk, 3 = tidak ada perubahan, 4 = lebih baik, dan 5 = jauh lebih baik. Kuesioner diisi setelah responden menerima pelayanan farmasi.

Analisis Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban pada setiap pernyataan. Untuk memberikan gambaran persepsi secara keseluruhan, skor dari lima pernyataan dijumlahkan sehingga diperoleh skor total dengan rentang 5–25. Skor total kemudian dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu perubahan negatif (5–14), tidak ada perubahan (15), dan perubahan positif (16–25). Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 62 responden yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jenis pembiayaan, status responden, dan lama berobat di rumah sakit. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki (51,6%) sedikit lebih banyak dibandingkan perempuan (48,4%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok lansia (≥ 60 tahun), yaitu 36 orang (58,1%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi rawat jalan dalam penelitian ini cukup banyak dimanfaatkan oleh pasien usia lanjut. Karakteristik demografis merupakan aspek yang penting diperhatikan dalam evaluasi pelayanan karena pengalaman dan penilaian pasien dapat berbeda menurut karakteristik individu. Penelitian Zaidan et al. (2022) menunjukkan bahwa beberapa karakteristik sosiodemografi, termasuk jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi, khususnya pada aspek waktu tunggu. Namun, temuan tersebut tidak sepenuhnya konsisten dengan penelitian Hartanti et al. (2025), yang tidak menemukan hubungan signifikan antara usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik pasien tidak selalu menjadi penentu utama penilaian terhadap pelayanan dan dapat dipengaruhi oleh konteks fasilitas serta karakteristik pelayanan yang dievaluasi.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden paling banyak berpendidikan SD (38,7%), diikuti SMA (24,2%) dan perguruan tinggi (19,4%). Sementara itu, kelompok pekerjaan terbesar adalah petani/nelayan (33,8%), diikuti ibu rumah tangga (19,4%). Distribusi tersebut menggambarkan karakteristik sosial responden yang menggunakan pelayanan Farmasi Rawat Jalan pada lokasi penelitian. Dalam penelitian pelayanan kefarmasian, karakteristik

sosiodemografi umumnya disajikan sebagai bagian dari profil pengguna layanan, tetapi pengaruhnya terhadap penilaian pelayanan tidak selalu menunjukkan pola yang sama. Hartanti et al. (2025), misalnya, menemukan bahwa pendidikan dan pekerjaan tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, Zaidan et al. (2022) melaporkan adanya perbedaan tingkat kepuasan menurut beberapa karakteristik sosiodemografi. Dengan demikian, pada penelitian ini karakteristik pendidikan dan pekerjaan lebih tepat dipandang sebagai gambaran profil responden dan belum dapat digunakan untuk menjelaskan persepsi terhadap perubahan pelayanan karena penelitian ini tidak melakukan analisis hubungan antara karakteristik tersebut dengan kategori persepsi.

Dari aspek pembiayaan, hampir seluruh responden merupakan peserta BPJS, yaitu 59 orang (95,2%), sedangkan 3 orang (4,8%) menggunakan pembiayaan umum. Dominannya peserta BPJS menunjukkan bahwa evaluasi perubahan pelayanan pada penelitian ini terutama merepresentasikan pengalaman pasien yang menggunakan skema Jaminan Kesehatan Nasional. Kondisi tersebut relevan dengan penelitian Pratama et al. (2025) yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa 89,9% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi, meskipun masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama kepastian waktu pengambilan obat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pasien BPJS merupakan kelompok pengguna penting dalam pelayanan farmasi rawat jalan dan bahwa aspek kecepatan serta kepastian pelayanan tetap menjadi bagian penting dalam pengalaman mereka.

Berdasarkan status responden, sebagian besar merupakan pasien yang menerima pelayanan secara langsung (67,7%), sedangkan 32,3% merupakan keluarga pasien. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap perubahan pelayanan terutama diperoleh dari pengalaman langsung pasien, meskipun sebagian responden memberikan penilaian berdasarkan pengalaman sebagai pendamping atau keluarga pasien. Hal ini penting karena persepsi terhadap pelayanan farmasi tidak hanya terbentuk dari proses penyerahan obat, tetapi juga dari pengalaman selama mengikuti alur pelayanan, menunggu obat, dan berinteraksi dengan petugas. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan salah satu aspek penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Nurwahida et al., 2023; Zaidan et al., 2022).

Berdasarkan lama berobat, sebanyak 11 responden (17,7%) telah berobat kurang dari satu tahun, 18 responden (29,0%) selama 1–3 tahun, dan 33 responden (53,2%) selama lebih dari tiga tahun. Variasi lama berobat menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pengalaman yang berbeda terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini menjadi penting dalam penelitian ini karena penilaian perubahan pelayanan membutuhkan pengalaman terhadap pelayanan sebelum dan setelah perubahan. Dengan demikian, keberadaan responden dengan lama berobat yang berbeda tidak semata-mata merupakan karakteristik demografis, tetapi juga menggambarkan variasi pengalaman responden dalam menggunakan pelayanan rumah sakit. Penelitian Zaidan et al. (2022) juga memasukkan pengalaman dan familiaritas pasien terhadap pelayanan farmasi sebagai karakteristik yang relevan dalam evaluasi pelayanan, serta menemukan bahwa familiaritas dengan pelayanan farmasi dapat berkaitan dengan tingkat kepuasan.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa evaluasi perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dalam penelitian ini melibatkan pengguna layanan dengan latar belakang yang beragam, tetapi didominasi oleh pasien lansia dan peserta BPJS. Karakteristik tersebut memberikan konteks terhadap hasil persepsi yang akan dibahas pada analisis berikutnya. Namun, karena penelitian ini berfokus pada evaluasi deskriptif terhadap perubahan pelayanan dan tidak menguji hubungan antara karakteristik responden dengan persepsi, karakteristik tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan faktor yang menentukan persepsi pasien.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 62)

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	32	51,6
Perempuan	30	48,4
Usia		
Dewasa (18–59)	26	41,9
Lansia (≥ 60)	36	58,1
Pendidikan		
Tidak sekolah	2	3,2
SD	24	38,7
SMP	9	14,5
SMA	15	24,2
Perguruan tinggi	12	19,4
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	12	19,4
Petani/nelayan	21	33,8
Wiraswasta	3	4,8
PNS	3	4,8
Pensiunan	6	9,7
Pegawai Swasta	4	6,5
Tidak Bekerja	7	11,3
Lainnya	6	9,7
Jenis Pembiayaan		
BPJS	59	95,2
Umum	3	4,8
Status Responden		
Pasien	42	67,7
Keluarga pasien	20	32,3
Lama Berobat di RSUD		
< 1 tahun	11	17,7
1-3 Tahun	18	29,0
> 3 tahun	33	53,2

Setelah karakteristik responden diketahui, analisis selanjutnya difokuskan pada persepsi responden terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan. Penilaian dilakukan terhadap lima aspek pelayanan, yaitu kejelasan alur pelayanan, kecepatan pelayanan, ketertiban antrean, kenyamanan selama menunggu obat, dan penilaian pelayanan secara keseluruhan. Responden diminta membandingkan kondisi pelayanan setelah pemisahan dengan pelayanan yang diterima sebelum perubahan, dengan pilihan jawaban mulai dari jauh lebih buruk hingga jauh lebih baik. Distribusi jawaban responden pada masing-masing aspek disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Persepsi Responden terhadap Perubahan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan

Pernyataan	Jawaban Responden n (%)				
	Jauh Lebih Buruk	Lebih Buruk	Tidak ada perubahan	Lebih Baik	Jauh Lebih Baik
Kejelasan alur pelayanan	1 (1,6)	0 (0,0)	4 (6,5)	24 (38,7)	33 (53,2)
Kecepatan pelayanan	0 (0,0)	1 (1,6)	5 (8,1)	21 (33,9)	35 (56,5)
Ketertiban sistem antrean	0 (0,0)	0 (0,0)	7 (11,3)	23 (37,1)	32 (51,6)
Kenyamanan	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,6)	18 (29,0)	43 (69,4)
Pelayanan farmasi secara keseluruhan	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (4,8)	12 (19,4)	47 (75,8)

Tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap perubahan pelayanan cenderung positif pada seluruh aspek yang dinilai. Pada aspek kejelasan alur pelayanan, sebanyak 57 responden (91,9%) menilai pelayanan menjadi lebih baik atau jauh lebih baik setelah pemisahan pelayanan. Sebanyak 4 responden (6,5%) tidak merasakan perubahan, sedangkan hanya 1 responden (1,6%) menilai kondisi menjadi jauh lebih buruk. Tingginya persepsi positif terhadap kejelasan alur dapat menunjukkan bahwa pemisahan pelayanan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur bagi sebagian besar pengguna. Temuan ini relevan dengan literatur yang menempatkan pengalaman pasien sebagai salah satu sumber informasi penting dalam evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Zaidan et al. (2022) juga menekankan pentingnya pengalaman pasien dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual serta menemukan area yang masih dapat diperbaiki dalam pelayanan farmasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa pemisahan unit pelayanan secara umum telah dipersepsikan positif, tetapi kejelasan alur belum tentu dipahami secara seragam oleh seluruh pasien. Perubahan organisasi pelayanan dapat menyebabkan pasien perlu menyesuaikan diri dengan lokasi, tahapan, dan prosedur pelayanan yang baru, terutama bagi pasien yang sebelumnya terbiasa dengan sistem pelayanan yang terpusat dalam satu unit.

Oleh karena itu, selain melakukan pemisahan unit secara fisik dan organisatoris, rumah sakit perlu memastikan bahwa perubahan tersebut diikuti dengan sosialisasi alur pelayanan yang mudah dipahami oleh pasien. Informasi dapat diberikan melalui petugas pada saat pasien datang serta didukung dengan banner, poster, atau media informasi yang menampilkan alur pelayanan secara sederhana dan mudah terlihat di area Farmasi Rawat Jalan. Informasi tersebut dapat mencakup tahapan pelayanan, lokasi pendaftaran atau penyerahan resep, proses pengambilan obat, serta informasi mengenai kemungkinan perbedaan waktu pelayanan berdasarkan jenis resep. Upaya ini dapat membantu pasien memahami sistem pelayanan yang baru dan mengurangi ketidakpastian selama proses memperoleh obat.

Persepsi terhadap kecepatan pelayanan juga menunjukkan proporsi positif yang relatif lebih rendah dibandingkan kenyamanan dan penilaian pelayanan secara keseluruhan. Sebanyak 56 responden (90,3%) menilai pelayanan lebih baik atau jauh lebih baik, sedangkan 5 responden (8,1%) tidak merasakan perubahan dan 1 responden (1,6%) menilai pelayanan lebih buruk. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasakan perbaikan, masih terdapat responden yang belum merasakan perubahan dalam kecepatan pelayanan. Persepsi terhadap waktu tunggu dapat dipengaruhi oleh karakteristik resep dan tahapan pelayanan yang harus dilalui sebelum obat dapat diserahkan. Resep nonracikan umumnya dapat diproses melalui tahapan yang lebih sederhana, sedangkan resep racikan memerlukan tahapan tambahan sebelum obat siap diserahkan. Selain itu, resep yang memerlukan klarifikasi atau pelayanan dengan prioritas tertentu dapat memiliki waktu penyelesaian yang berbeda. Oleh karena itu, pasien yang datang hampir bersamaan belum tentu menerima obat pada waktu yang sama, dan perbedaan tersebut dapat memengaruhi persepsi terhadap kecepatan pelayanan.

Temuan ini relevan dengan penelitian Zaidan et al. (2022), yang menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu aspek pelayanan farmasi yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan beberapa aspek lainnya. Penelitian tersebut juga menekankan perlunya peninjauan terhadap proses dispensing dan pharmacy workflow untuk meningkatkan pelayanan. Penelitian Pratama et al. (2025) juga mengidentifikasi kepastian waktu pengambilan obat sebagai salah satu aspek yang masih perlu diperbaiki dalam pelayanan farmasi rawat jalan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kecepatan pelayanan masih menjadi area yang perlu diperhatikan meskipun secara umum telah dinilai positif. Evaluasi selanjutnya dapat mempertimbangkan pengukuran waktu tunggu secara objektif berdasarkan jenis resep, seperti resep racikan dan nonracikan, sehingga dapat diketahui apakah persepsi pasien sesuai dengan waktu pelayanan aktual.

Persepsi positif terhadap ketertiban antrean merupakan yang terendah dibandingkan aspek lainnya, meskipun masih menunjukkan proporsi yang tinggi, yaitu 55 responden (88,7%). Sebanyak 6 responden (9,7%) menyatakan tidak mengalami perubahan dan 1 responden (1,6%) menilai kondisi antrean menjadi lebih buruk. Proporsi ini menunjukkan bahwa sebagian kecil pasien masih merasakan adanya ketidakjelasan atau ketidakteraturan dalam urutan pelayanan. Kondisi tersebut dapat terjadi karena urutan pelayanan di instalasi farmasi tidak selalu identik dengan urutan kedatangan pasien. Pasien yang datang lebih dahulu dapat menerima obat setelah pasien yang datang kemudian apabila resep yang diproses memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, misalnya resep nonracikan yang dapat diselesaikan lebih cepat dibandingkan resep racikan atau resep yang memerlukan proses lebih panjang. Demikian pula, pelayanan resep CITO dapat menyebabkan suatu resep diprioritaskan sesuai kebutuhan klinis. Bagi pasien yang tidak mengetahui perbedaan proses tersebut, kondisi ini dapat dipersepsikan sebagai antrean yang kurang tertib meskipun secara operasional pelayanan telah mengikuti alur dan prioritas yang berlaku.

Persepsi tersebut penting diperhatikan karena keteraturan antrean tidak hanya ditentukan oleh urutan kedatangan, tetapi juga oleh transparansi informasi mengenai proses dan prioritas pelayanan. Zaidan et al. (2022) menunjukkan bahwa pasien memberikan perhatian terhadap waktu tunggu dan proses pelayanan farmasi, serta merekomendasikan perbaikan dispensing services dan pharmacy workflow berdasarkan kebutuhan pasien. Dengan demikian, apabila terdapat perbedaan waktu penyelesaian antarjenis resep, pemberian informasi sederhana kepada pasien mengenai tahapan dan kemungkinan perbedaan waktu pelayanan dapat membantu mengurangi persepsi bahwa antrean tidak tertib.

Aspek dengan persepsi paling positif adalah kenyamanan selama menunggu obat, dengan 61 responden (98,4%) menilai kondisi menjadi lebih baik atau jauh lebih baik dan hanya 1 responden (1,6%) yang menyatakan tidak mengalami perubahan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian negatif. Tingginya persepsi positif terhadap kenyamanan dapat berkaitan dengan perubahan konfigurasi pelayanan setelah pemisahan Farmasi Rawat Jalan dari pelayanan Farmasi Rawat Inap dan IGD. Sebelum pemisahan, pelayanan farmasi untuk berbagai kelompok pasien berada dalam satu unit sehingga ruang pelayanan dan ruang tunggu berpotensi digunakan secara bersamaan oleh pasien dengan kebutuhan pelayanan yang berbeda. Setelah pemisahan, pasien rawat jalan dilayani pada unit tersendiri sehingga kepadatan ruang tunggu dapat berkurang. Kondisi ruang tunggu yang relatif lebih tidak padat dapat memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien selama menunggu obat.

Kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan bagian dari pengalaman pasien dalam menilai pelayanan kefarmasian. Zaidan et al. (2022) menunjukkan bahwa aspek lokasi, desain, dan tata ruang termasuk komponen yang dinilai pasien dalam pelayanan farmasi, selain waktu tunggu dan komunikasi dengan petugas. Dengan demikian, perubahan pengorganisasian pelayanan yang berdampak pada kondisi ruang tunggu dapat berkontribusi terhadap persepsi pasien mengenai kenyamanan, meskipun penelitian ini tidak melakukan pengukuran objektif terhadap kepadatan ruang atau jumlah pasien sebelum dan setelah pemisahan.

Pada penilaian pelayanan farmasi secara keseluruhan, 59 responden (95,2%) menyatakan pelayanan menjadi lebih baik atau jauh lebih baik setelah pemisahan, 3 responden (4,8%) tidak

merasakan perubahan, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan pelayanan secara umum diterima secara positif oleh responden. Hasil tersebut sejalan secara umum dengan penelitian mengenai pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menunjukkan tingginya penilaian pasien terhadap pelayanan farmasi. (Nurwahida et al., 2023), misalnya, melaporkan bahwa 97,9% pasien rawat jalan menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Morowali dan menemukan adanya hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Penelitian Pratama et al. (2025) juga melaporkan bahwa 89,9% pasien BPJS rawat jalan menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi di RSUD Kota Bogor. Meskipun demikian, hasil tersebut tidak dapat dibandingkan secara langsung sebagai tingkat kepuasan, karena penelitian ini menggunakan instrumen yang menilai perubahan pelayanan dibandingkan kondisi sebelumnya, sedangkan penelitian-penelitian tersebut mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, kelima aspek menunjukkan dominasi persepsi positif, dengan proporsi tertinggi pada kenyamanan selama menunggu obat (98,4%), diikuti pelayanan secara keseluruhan (95,2%), kejelasan alur pelayanan (91,9%), kecepatan pelayanan (90,3%), dan ketertiban antrian (88,7%). Pola tersebut menunjukkan bahwa perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dipersepsikan memberikan perbaikan terutama pada pengalaman pasien selama proses pelayanan. Namun, variasi proporsi antar-aspek menunjukkan bahwa dampak perubahan tidak dipersepsikan secara seragam. Ketertiban antrian dan kecepatan pelayanan memiliki proporsi positif yang relatif lebih rendah dibandingkan kenyamanan dan penilaian keseluruhan, sehingga kedua aspek tersebut dapat menjadi area yang tetap perlu dipantau dalam evaluasi pelayanan selanjutnya. Hal ini sejalan dengan pentingnya evaluasi pengalaman pasien secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan (Zaidan et al., 2022).

Hasil penilaian terhadap lima aspek pelayanan selanjutnya dirangkum dalam skor total untuk menggambarkan persepsi responden secara keseluruhan terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan. Setiap item diberi skor 1–5, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan persepsi perubahan yang semakin positif. Skor total lima item berkisar antara 5–25. Berdasarkan titik tengah skor, responden dengan skor total 5–14 dikategorikan memiliki persepsi terhadap perubahan pelayanan yang negatif, skor 15 dikategorikan tidak mengalami perubahan, sedangkan skor 16–25 dikategorikan memiliki persepsi positif. Distribusi kategori persepsi responden disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategori Persepsi Responden terhadap Perubahan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan

Kategori Persepsi (Rentang Skor)	n	%
Perubahan negatif (5-14)	0	0,0
Tidak ada perubahan (15)	1	1,6
Perubahan positif (16-25)	61	98,4
Mean ± SD: 22,66±2,28		
Min-Max: 15-25		

Berdasarkan Tabel 3, hampir seluruh responden, yaitu 61 orang (98,4%), memiliki persepsi positif terhadap perubahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan setelah dilakukan pemisahan pelayanan. Hanya 1 responden (1,6%) yang berada pada kategori tidak ada perubahan, sedangkan tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori persepsi negatif. Hasil ini memperlihatkan bahwa perubahan sistem pelayanan secara umum diterima secara positif oleh pasien yang telah memiliki pengalaman menggunakan pelayanan sebelum dan setelah perubahan.

Tingginya proporsi persepsi positif tersebut konsisten dengan pola yang terlihat pada masing-masing aspek pelayanan pada Tabel 2. Seluruh aspek menunjukkan dominasi jawaban lebih baik dan jauh lebih baik, terutama kenyamanan selama menunggu obat dan penilaian pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil skor total tidak berdiri sendiri, tetapi mencerminkan pola respons yang relatif konsisten pada kelima aspek yang dinilai. Temuan ini

sejalan secara umum dengan penelitian Nurwahida et al. (2023) yang melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Morowali, yaitu 97,9%. Penelitian Pratama et al., (2025) juga melaporkan bahwa 89,9% pasien BPJS rawat jalan menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi di RSUD Kota Bogor. Meskipun demikian, hasil penelitian ini tidak dapat disamakan dengan tingkat kepuasan pasien pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan skala yang secara khusus meminta responden membandingkan pelayanan setelah pemisahan dengan pelayanan sebelum perubahan, sedangkan penelitian Nurwahida et al. (2023) dan Pratama et al., (2025) mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, angka 98,4% pada penelitian ini harus diinterpretasikan sebagai proporsi responden dengan persepsi positif terhadap perubahan pelayanan, bukan sebagai persentase pasien yang puas.

Tingginya persepsi positif dapat mengindikasikan bahwa pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan telah menghasilkan perubahan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan, terutama pada aspek kenyamanan, kejelasan alur, kecepatan pelayanan, dan ketertiban antrian. Pemisahan pelayanan tersebut memberikan perubahan organisasi yang dirasakan oleh pengguna layanan, terutama pada aspek kenyamanan, kejelasan alur, kecepatan pelayanan, dan ketertiban antrian.

Meskipun proporsi persepsi positif sangat tinggi, keberadaan satu responden yang berada pada kategori tidak ada perubahan tetap memiliki arti dalam evaluasi pelayanan. Responden tersebut menunjukkan bahwa perubahan sistem pelayanan tidak dirasakan secara sama oleh seluruh pengguna. Hal ini mengingatkan bahwa keberhasilan reorganisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh perubahan struktur unit, tetapi juga oleh bagaimana perubahan tersebut dialami dan dipahami oleh pasien. Oleh karena itu, monitoring persepsi pasien secara berkala tetap diperlukan, terutama pada aspek yang memperoleh proporsi positif relatif lebih rendah, yaitu ketertiban antrian dan kecepatan pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dari pelayanan Farmasi Rawat Inap dan IGD dipersepsikan secara positif oleh hampir seluruh responden. Temuan ini memberikan dasar bagi rumah sakit untuk mempertahankan sistem pelayanan yang telah diterapkan sekaligus melakukan penyempurnaan pada aspek alur informasi, pengelolaan antrian, dan kepastian waktu pelayanan.

SIMPULAN

Pemisahan pelayanan Farmasi Rawat Jalan dari pelayanan Farmasi Rawat Inap dan IGD di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere dipersepsikan secara positif oleh sebagian besar pasien. Dari 62 responden, sebanyak 61 orang (98,4%) memiliki persepsi positif terhadap perubahan pelayanan, sedangkan 1 orang (1,6%) menyatakan tidak mengalami perubahan dan tidak terdapat responden dengan persepsi negatif. Persepsi positif juga terlihat pada seluruh aspek yang dinilai, dengan proporsi tertinggi pada kenyamanan selama menunggu obat (98,4%), diikuti penilaian pelayanan secara keseluruhan (95,2%), kejelasan alur pelayanan (91,9%), kecepatan pelayanan (90,3%), dan ketertiban antrian (88,7%). Meskipun demikian, aspek kecepatan pelayanan dan ketertiban antrian masih memerlukan evaluasi dan penyempurnaan, terutama melalui kejelasan informasi mengenai alur, prioritas, dan kemungkinan perbedaan waktu penyelesaian resep. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan sistem pelayanan Farmasi Rawat Jalan diterima dengan baik oleh pasien, namun evaluasi lebih lanjut menggunakan indikator pelayanan yang objektif tetap diperlukan untuk menilai dampak perubahan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, V. S., Kusuma, S. L., Kunaedi, A., & Setyaningsih, indah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2), 118–125
- Anwar, A., Suhatri, Delladari Mayefis, Nahrul Hasan, & Malik. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels on the Quality of Pharmaceutical Services at the Pharmacy Installation

- of the Batam City Regional General Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(2), 705–712. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i2.2939>
- Herawati, R. H., Yantih, N., & Amyulianthy, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi. *PENDIPA Journal of Science Education*, 9(3), 682–687. <https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687>
- Iqbal, M. J., Mohammad Ishaq, G., & Assiri, A. A. (2023). Connecting Pharmacists and Other Health Care Providers (HCPs) towards Drug Therapy Optimization: A Pharmaceutical Care Approach. *International Journal of Clinical Practice*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/3336736>
- Hartanti, L., Oktarlina, R. Z., & Sukohar, A. (2025). Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 3(3), 217–245. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v3i3.787>
- Mogrin, A., Mohammed, M., Khleb, A., Abdulziz, A., Bshayer Mohammed, A. S., Khalid Abdulrahman, A. S., Khaled Farhan, A. B., Ahmed Mueallath, A. R., & Abdulmohsen Hamdan, A. H. (2022). Evolution And Advancements In The Development Of Pharmaceutical Care Services. *Eph - International Journal of Medical and Health Science*, 8(1), 1–7. <https://doi.org/10.53555/eijmhs.v8i1.174>
- Nurwahida, Nur Azizah, R., Zulkarnain, I., & Mirawati. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Morowali. *As-Syifaa Jurnal Farmasi*, 15(1), 2085–4714.
- Patel, V., & Quinn, G. (2022). Improving the supply of critical medicines from pharmacy to reduce the delay in medicines administration on wards. *BMJ Open Quality*, 11(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-001417>
- Pratama, R. A., Nurlaeli, L., & Nina, N. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2024. *JIFIN: Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia*, 03(01). www.uima.ac.id
- Restiana, R., & Setiawan, D. (2024). Improving The Queuing System Of Healthcare Facility Under Priority Served Discipline Using Discrete Event Simulation. *Jurnal Disprotek*, 15(1), 2548–4168. <https://doi.org/10.34001/jdpt>
- Tanjung, L. F., & Putri, R. N. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 8(1), 2025–2025. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPksy>
- Zaidan, M. Al, Mohammed, A. M., Ibrahim, M. I. M., Mahmoud, M. Al, Abdulla, S. Al, & Al-Kuwari, M. G. (2022). Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. *International Journal of Clinical Practice*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/6170062>