

Dampak Strategis Manajemen Risiko terhadap Indeks Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan Farmasi yang Akuntabel

Nurhaeni Sikki¹, Ivan Hadian², Nur Vera Hayati³, Aulia Mursyida⁴, Ni Putu Vila Primatama⁵, Irma Darmayanti⁶

Universitas Sangga Buana, Jakarta

¹Nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id, ²hadianivan17@gmail.com, ³noorvera91@gmail.com, ⁴mursyidaaulia@gmail.com, ⁵niputuvila@gmail.com, ⁶irmadarmayanti1410@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak strategis manajemen risiko terhadap indeks kepuasan pasien melalui kualitas layanan farmasi yang akuntabel di Puskesmas Citereup (Kota Cimahi) dan Puskesmas Sagaranten (Kabupaten Sukabumi). Pelaksanaan manajemen risiko yang seringkali masih bersifat reaktif dan adanya kendala administratif menuntut tata kelola yang lebih terukur untuk menjamin keselamatan pasien dan mutu layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik melalui metode cross-sectional guna memperoleh data primer melalui kuesioner. Analisis dilakukan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) berbasis SmartPLS, meliputi evaluasi outer model dan inner model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan farmasi akuntabel di Puskesmas Citereup ($P = 0.000$; $f^2 = 4.101$) dan Puskesmas Sagaranten ($P = 0.000$; $f^2 = 6.103$). Namun, kualitas layanan farmasi akuntabel hanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sagaranten ($P = 0.000$; $f^2 = 1.157$), sementara di Puskesmas Citereup pengaruhnya tidak signifikan ($P = 0.510$; $f^2 = 0.048$). Manajemen risiko secara konsisten tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di kedua lokasi ($P > 0.05$). Efek mediasi menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi menjadi perantara signifikan (full mediation) hanya di Puskesmas Sagaranten ($P = 0.000$). Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan fondasi utama dalam menciptakan akuntabilitas layanan, namun dampaknya terhadap kepuasan pasien sangat bergantung pada efektivitas transformasi risiko menjadi kualitas layanan yang nyata di lapangan.

Kata kunci: Manajemen Risiko; Kualitas Layanan Farmasi; Kepuasan Pasien; SEM-PLS; Puskesmas.

Abstract

Strategic Impact of Risk Management on Patient Satisfaction Index through Accountable Pharmacy Service Quality This study aims to analyze the strategic impact of risk management on the patient satisfaction index through accountable pharmacy service quality at Citereup Public Health Center (Cimahi City) and Sagaranten Public Health Center (Sukabumi Regency). The often reactive implementation of risk management and various administrative constraints demand more measurable governance to ensure patient safety and service quality. This research

employs a quantitative approach with a descriptive-analytical design using a cross-sectional method to obtain primary data via questionnaires. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) based on SmartPLS, encompassing both outer and inner model evaluations. The results indicate that risk management significantly influences accountable pharmacy service quality at both Citereup Public Health Center ($P = 0.000$; $f^2 = 4.101$) and Sagaranten Public Health Center ($P = 0.000$; $f^2 = 6.103$). However, accountable pharmacy service quality only significantly affects patient satisfaction at Sagaranten Public Health Center ($P = 0.000$; $f^2 = 1.157$), while the effect is not significant at Citereup Public Health Center ($P = 0.510$; $f^2 = 0.048$). Risk management consistently shows no direct influence on patient satisfaction at either location ($P > 0.05$). The mediation analysis reveals that pharmacy service quality acts as a significant mediator (full mediation) only at Sagaranten Public Health Center ($P = 0.000$). Overall, this study concludes that risk management serves as a fundamental pillar in establishing service accountability, yet its impact on patient satisfaction heavily depends on the effectiveness of transforming risk management into tangible service quality in the field.

Keywords: Risk Management; Pharmacy Service Quality; Patient Satisfaction; SEM-PLS; Public Health Center (Puskesmas).

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara terpadu dan berkesinambungan (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Sebagai fasilitas kesehatan dasar, Puskesmas dituntut untuk tidak hanya fokus pada penyediaan obat, tetapi juga harus mengutamakan keselamatan pasien melalui standar pelayanan kefarmasian yang ketat (Susyanty et al., 2020). Tantangan utama yang dihadapi saat ini adalah ketimpangan sumber daya manusia, di mana masih

banyak Puskesmas yang belum memiliki tenaga apoteker yang memadai untuk menjalankan fungsi manajerial dan klinis secara optimal (Susyanty et al., 2020).

Kualitas layanan farmasi yang akuntabel saat ini telah mengalami pergeseran paradigma dari sekadar orientasi produk (drug-oriented) menjadi orientasi pada pasien (patient-oriented) dengan filosofi asuhan kefarmasian (pharmaceutical care) (Ismail et al., 2022). Akuntabilitas ini tecermin dari kemampuan tenaga kefarmasian dalam menjamin ketersediaan obat, mengelola fasilitas yang memadai, serta memberikan informasi edukatif yang dapat dipertanggungjawabkan kepada

masyarakat (Herawati et al., 2025). Layanan yang akuntabel secara teknis dan klinis merupakan fondasi penting untuk meminimalkan risiko efek samping dan meningkatkan efikasi terapi bagi pasien di tingkat pelayanan dasar (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Manajemen risiko mutu merupakan instrumen strategis yang digunakan untuk mengorganisir dan memitigasi potensi bahaya dalam siklus hidup produk farmasi serta proses pelayanan (Harsani et al., 2024). Proses ini melibatkan langkah sistematis mulai dari identifikasi, analisis, hingga evaluasi risiko untuk memastikan bahwa setiap kegagalan sistem dapat dideteksi sebelum berdampak pada pasien (Wardina et al., 2024). Dalam konteks Puskesmas, penerapan manajemen risiko yang efektif, baik pada aspek administratif maupun klinis, menjadi kewajiban institusional untuk melindungi pasien dari kesalahan medis dan menjamin mutu layanan yang berkelanjutan (Kamil, 2023).

Indeks kepuasan pasien merupakan indikator kinerja utama yang mengukur efektivitas layanan melalui perbandingan antara ekspektasi dan realitas yang diterima

oleh pengguna jasa (Mulyani et al., 2021). Pengukuran ini sering kali menggunakan model ServQual yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Evi et al., 2022). Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya berkontribusi pada loyalitas pasien, tetapi juga menjadi cerminan dari keberhasilan Puskesmas dalam memberikan layanan farmasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Pratama et al., 2025).

Penelitian ini dilakukan secara spesifik di dua lokasi dengan karakteristik wilayah yang berbeda, yaitu Puskesmas Citereup di Kota Cimahi yang mewakili tantangan pelayanan di area perkotaan yang padat, serta Puskesmas Sagaranten di Kabupaten Sukabumi yang merepresentasikan dinamika pelayanan di wilayah kabupaten dengan jangkauan geografis yang lebih luas.

Meskipun regulasi terkait standar pelayanan farmasi telah ditetapkan, hasil studi literatur menunjukkan adanya research gap yang signifikan, di mana pelaksanaan manajemen risiko di lapangan sering kali masih bersifat reaktif dan hanya dilakukan setelah terjadi insiden (Woesik et al., 2024). Banyak fasilitas kesehatan dasar yang belum

mampu melakukan pemetaan risiko secara menyeluruh karena kendala administratif, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan bagi staf medis (Woesik et al., 2024). Akibatnya, pelaporan insiden keselamatan pasien masih sangat rendah karena adanya budaya menyalahkan (punitive culture) yang menghambat transparansi (Muharani et al., 2026).

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada analisis dampak strategis manajemen risiko sebagai pendorong utama terciptanya kualitas layanan farmasi yang akuntabel di Puskesmas. Berbeda dengan riset sebelumnya, penelitian ini memposisikan manajemen risiko bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sebagai instrumen strategi untuk meningkatkan indeks kepuasan pasien secara berkelanjutan

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain analisis deskriptif analitik melalui metode cross-sectional. Pendekatan ini dipilih untuk mengobservasi dan menganalisis hubungan antar variabel,

yaitu manajemen risiko, kualitas layanan farmasi yang akuntabel, dan indeks kepuasan pasien dalam satu periode waktu tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Studi ini dilaksanakan di dua lokasi berbeda guna mendapatkan gambaran perbandingan yang komprehensif, yaitu Puskesmas Citereup (Kota Cimahi) dan Puskesmas Sagaranten (Kabupaten Sukabumi). Pemilihan lokasi ini merepresentasikan karakteristik pelayanan kesehatan di wilayah perkotaan dan wilayah kabupaten di Jawa Barat. Pengumpulan data primer dilakukan pada periode Mei 2026 sampai selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam riset ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di kedua Puskesmas tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling atau non-probability sampling dengan kriteria inklusi pasien berusia di atas 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela (Pratama et al., 2025).

Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang disusun menggunakan skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Instrumen ini mencakup indikator manajemen risiko (identifikasi pasien, akurasi penyiapan, mitigasi risiko, komunikasi risiko, kepatuhan prosedur), dimensi kualitas layanan farmasi akuntabel (kejelasan informasi, kepedulian petugas, kebenaran informasi, sikap profesional, dan akuntabilitas layanan) serta indikator kepuasan pasien (rasa aman, efisiensi waktu, kesantunan layanan, kepuasan total, dan loyalitas).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis dibagi menjadi dua bagian utama (Herawati et al., 2025): (1) Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model): Dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, mencakup validitas konvergen (Loading Factor > 0,70 dan AVE > 0,50), validitas diskriminan (Fornell-Larcker Criterion), serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha

dan Composite Reliability (ambang batas minimal 0,70). (2) Evaluasi Model Struktural (Inner Model): Digunakan untuk menguji hipotesis penelitian melalui penilaian nilai F-square, Path Coefficients, serta nilai T-statistics dan P-value ($p < 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, diperoleh karakteristik responden di Puskesmas Citereup dan Puskesmas Sagaranten yang berada di wilayah Jawa Barat, dengan jumlah responden yang berbeda. Hasil tersebut disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Analisis Karakteristik Responden

	Karakteristik	Puskesmas Citereup	Puskesmas Sagaranten
Jenis Kelamin	Laki-Laki	7 (33,3%)	11 (45,8%)
	Perempuan	14 (66,7%)	13 (54,2%)
Usia	17-25 Tahun	9 (42,9%)	2 (8,3%)
	26-45 Tahun	8 (38,1%)	9 (37,5%)
	45-65 Tahun	2 (9,5%)	7 (29,5%)
	>65 Tahun	2 (9,5%)	5 (20,8%)

Berdasarkan Tabel 1, analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa di kedua lokasi penelitian, mayoritas

pasien adalah perempuan dengan proporsi yang lebih besar dibandingkan laki-laki, yaitu sebesar 66,7% di Puskesmas Citereup dan 54,2% di Puskesmas Sagaranten. Dari sisi distribusi usia, terdapat perbedaan profil di antara kedua Puskesmas. Di Puskesmas Sagaranten, kelompok usia di atas 45 tahun memiliki proporsi yang cukup dominan (50,3%), sementara di Puskesmas Citereup mayoritas pasien berada pada rentang usia produktif 17-45 tahun (81%).

Analisis Deskripsi Frekuensi dan Rata-Rata Variabel

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi jawaban responden serta tingkat capaian masing-masing variabel dalam penelitian. Berikut adalah ringkasan hasil pengolahan data untuk variabel Manajemen Risiko (X), Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel (Z), dan Indeks Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 2. Deskripsi Variabel Puskesmas Citereup, Cimahi

Variabel	Total	Mean	Ket
Manajemen Risiko (X)	105	3,83	Tinggi
Kualitas Layanan (Z)	105	3,65	Tinggi
Indeks Kepuasan (Y)	105	3,37	Sedang

Tabel 3. Deskripsi Variabel Puskesmas Sagaranten, Sukabumi

Variabel	Total	Mean	Ket
Manajemen Risiko (X)	120	3,85	Tinggi
Kualitas Layanan (Z)	120	3,88	Tinggi
Indeks Kepuasan (Y)	120	3,84	Sedang

Seperti terlihat pada Tabel 2, hasil deskripsi frekuensi menunjukkan bahwa Manajemen Risiko dan Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel berada pada kategori Tinggi, sedangkan variabel Indeks Kepuasan Pasien berada pada kategori Sedang. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun prosedur manajemen risiko dan standar akuntabilitas layanan farmasi telah diimplementasikan secara optimal, persepsi kepuasan yang dirasakan oleh pasien masih belum mencapai level tertinggi.

Sedangkan dalam Tabel 3, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Manajemen Risiko, Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel, dan Indeks Kepuasan Pasien secara konsisten berada pada kategori Tinggi. Variabel Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel mencatatkan rata-rata tertinggi sebesar 3,88, yang mengindikasikan bahwa responden memberikan apresiasi positif

terhadap aspek-aspek profesionalisme petugas dan kejelasan informasi obat.

Analisis Structural Equation Modelling (SEM)
Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Construct Reliability and Validity Puskesmas Citereup, Cimahi

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Manajemen Risiko (X)	0,928	0,945	0,775
Kualitas Layanan (Z) Indeks	0,955	0,966	0,849
Kepuasan (Y)	0,952	0,963	0,840

Tabel 5. Hasil Pengujian Construct Reliability and Validity Puskesmas Sagaranten, Sukabumi

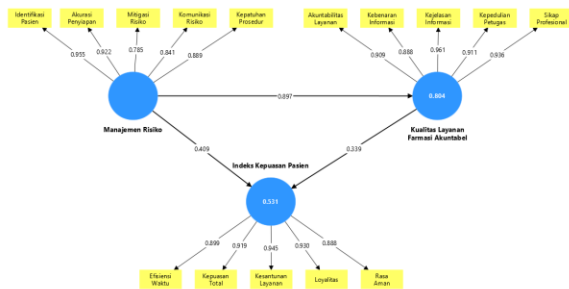
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Manajemen Risiko (X)	0,944	0,957	0,818
Kualitas Layanan (Z) Indeks	0,959	0,968	0,859
Kepuasan (Y)	0,966	0,973	0,880

Secara keseluruhan, perbandingan antara kedua puskesmas menunjukkan bahwa Puskesmas Sagaranten memiliki model pelayanan yang lebih terintegrasi. Di Sagaranten, keberhasilan manajemen risiko internal bertransformasi secara sempurna menjadi kualitas layanan yang secara

langsung menciptakan kepuasan pasien yang sangat tinggi ($R^2 = 94,3\%$). Sebaliknya, di Puskesmas Citereup, meskipun manajemen risiko sudah sangat kuat dalam membentuk kualitas layanan, dampaknya terhadap kepuasan pasien belum sekuat di Sagaranten.

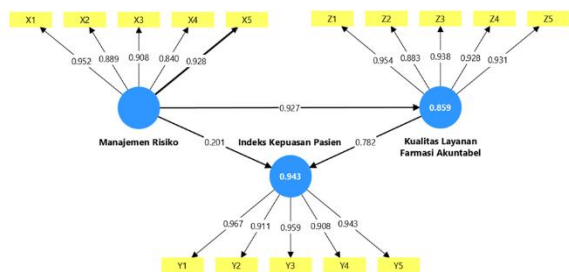
Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Seperti terlihat pada Gambar 1, hasil uji outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam masing-masing konstruk memenuhi kriteria validitas. Nilai loading factor seluruh indikator tercatat lebih besar dari 0,70. Secara spesifik, indikator pada variabel Manajemen Risiko memiliki nilai antara 0,785 hingga 0,955, variabel Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel berada pada rentang 0,888 hingga 0,961, dan variabel Indeks Kepuasan Pasien berkisar antara 0,888 hingga 0,945. Variabel Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel memiliki nilai R-Square sebesar 0,804 (sangat kuat), sementara Indeks Kepuasan Pasien memiliki nilai 0,531 (moderat).



Gambar 1. Outer Model Puskesmas Citereup

Seperti terlihat pada Gambar 2, hasil uji outer model Puskesmas Sagaranten menunjukkan bahwa nilai loading factor untuk variabel Manajemen Risiko berada pada rentang 0,840 hingga 0,952, variabel Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel berada pada rentang 0,883 hingga 0,954, dan variabel Indeks Kepuasan Pasien memiliki nilai berkisar antara 0,908 hingga 0,967. Seluruh indikator tersebut dinyatakan valid dan layak untuk dilibatkan dalam tahap analisis berikutnya.



Gambar 2. Outer Model Puskesmas Sagaranten

Uji F-Square dan Path Coefficients

Tabel 6. Hasil Pengujian F-Square Puskesmas Citereup

Hubungan Variabel	F ²	Ket
Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan Pasien	0,048	Efek Kecil
Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,070	Efek Kecil
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	4,101	Efek Besar

Tabel 7. Hasil Pengujian F-Square Puskesmas Sagaranten

Hubungan Variabel	F ²	Ket
Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan Pasien	1,157	Efek Besar
Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,100	Efek Kecil
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	6,103	Efek Besar

Berdasarkan Tabel 6 dan 7, hasil uji f-square menunjukkan bahwa Manajemen Risiko memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam membentuk Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel di kedua lokasi, dengan nilai yang jauh melampaui kriteria efek besar ($\geq 0,35$). Capaian nilai f^2 sebesar 4,101 di Puskesmas Citereup dan 6,103 di Puskesmas Sagaranten mengonfirmasi bahwa efektivitas manajemen risiko merupakan fondasi utama dan determinan

terkuat dalam menciptakan standar pelayanan farmasi yang akuntabel.

Tabel 8. Hasil Pengujian Path Coefficients (Pengaruh Langsung) Puskesmas Citereup

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/ST DEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan Pasien	0,339	0,659	0,510	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,409	0,742	0,458	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	0,897	23,121	0,000	Signifikan

Tabel 9. Hasil Pengujian Path Coefficients (Pengaruh Langsung) Puskesmas Sagaranten

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/ST DEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan	0,782	3,794	0,000	Signifikan

Pasien

Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,201	0,980	0,327	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	0,927	21,308	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 8 dan 9, Manajemen Risiko secara konsisten memberikan pengaruh positif yang sangat kuat dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel di kedua lokasi penelitian ($P = 0,000$). Namun, terkait variabel kepuasan, terdapat perbedaan pola di mana Kualitas Layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Pasien hanya di Puskesmas Sagaranten ($P = 0,000$), sementara di Puskesmas Citereup pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 10. Hasil Pengujian Path Coefficients (Pengaruh Tidak Langsung) Puskesmas Citereup

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/ST DEV)	P Values	Keterangan
-------------------	---------------------	---------------------------	----------	------------

Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan Pasien	0,339	0,659	0,510	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,409	0,742	0,458	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	0,897	23,121	0,000	Signifikan

Tabel 11. Hasil Pengujian Path Coefficients (Pengaruh Tidak Langsung) Puskesmas Sagaranten

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/ST DEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel → Indeks Kepuasan Pasien	0,782	3,794	0,000	Signifikan
Manajemen Risiko → Indeks Kepuasan Pasien	0,201	0,980	0,327	Tidak Signifikan
Manajemen Risiko → Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel	0,927	21,308	0,000	Signifikan

Layanan Farmasi Akuntabel

Berdasarkan Tabel 10 dan 11, hasil pengujian menunjukkan perbedaan signifikan pada peran mediasi di kedua lokasi. Di Puskesmas Sagaranten, Kualitas Layanan Farmasi Akuntabel terbukti menjadi mediator yang sangat kuat dan signifikan ($P = 0,000$) dalam menghubungkan Manajemen Risiko terhadap Kepuasan Pasien (full mediation). Sebaliknya, di Puskesmas Citareup, pengaruh tidak langsung tersebut tidak signifikan ($P = 0,510$), menandakan bahwa kualitas layanan belum mampu menjembatani hubungan hingga ke tahap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas layanan farmasi yang akuntabel di kedua lokasi penelitian. Manajemen risiko terbukti menjadi fondasi strategis dalam membangun standar pelayanan yang bertanggung jawab, namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap indeks kepuasan pasien. Di

Puskesmas Sagaranten, kualitas layanan farmasi yang akuntabel terbukti menjadi mediator penuh (full mediation) yang menghubungkan manajemen risiko dengan kepuasan pasien secara signifikan. Sebaliknya, di Puskesmas Citereup, kualitas layanan belum mampu menjadi perantara yang signifikan antara manajemen risiko terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi tidak hanya dari aspek teknis keamanan obat, tetapi juga melalui penguatan aspek interaksi seperti komunikasi edukatif, keramahan petugas, dan efisiensi waktu tunggu. Puskesmas Citereup khususnya perlu melakukan evaluasi mendalam terkait ekspektasi pasien di wilayah perkotaan. Selain itu, manajemen Puskesmas perlu memperkuat budaya keselamatan pasien tanpa menyalahkan (non-punitive culture) untuk menjamin transparansi dalam pelaporan insiden.

Dari sisi akademis, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti digitalisasi layanan farmasi (e-pharmacy), kepercayaan pasien (trust), atau pengaruh beban kerja

tenaga kefarmasian. Penggunaan metode penelitian kualitatif atau mixed methods juga dianjurkan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor sosiologis yang menyebabkan perbedaan persepsi kepuasan antara pasien di wilayah perkotaan dan kabupaten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Citereup Kota Cimahi dan Puskesmas Sagaranten Kabupaten Sukabumi atas izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *J. Islamic Pharm.*, 7(2), 104-111.
- Harsani, L. F., Raissa, T. H., & Saputra, Y. D. (2024). Manajemen Risiko Mutu Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit.

- INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(5), 9923-9932.
- 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.
- Ismail, A., Handayani, G. N., Tahar, N., & Pertiwi, A. A. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan Kefarmasian terhadap Kualitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Beberapa Puskesmas Kota M. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*, 10(2), 29-37.
- Kamil, J. N. (2023). Analisis Pelaksanaan Manajemen Risiko pada Pusat Kesehatan Masyarakat Akreditasi dan Non Akreditasi. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta.
- Muharani, D., Arrasily, N. F., Minarsih, T. J., Faizah, H., Farhiyah, N. L., Hartono, B., & Daud, A. G. (2026). Identifikasi dan Pengelolaan Risiko Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit: Studi Deskriptif. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(2), 2033-2045.
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), 284-295.
- Pratama, K. J., Indahsari, R. N., & Oktaviani, R. (2025). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Di Surakarta. *Duta Pharma Journal*, 5(1), 74-83.
- Susyanty, A. L., Yuniar, Y., Herman, M. J., & Prihartini, N. (2020). Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Litbangkes*, 30(1), 65-74.
- Wardina, M. A., Saptarini, N. M., & Rambia, I. (2024). Artikel Review: Perangkat Metode Manajemen Risiko Mutu Di Industri Farmasi. *Jurnal Kesehatan dan Agromedicine*, 11(1), 8-21.

Woesik, M. S. V., Lolo, W. A., & Rundengan,
G. E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan
Manajemen Risiko Di Instalasi Farmasi
Rumah Sakit X Manado. PHARMACON,
13(1), 457-463.