

## **PENGARUH PELAYANAN DENGAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG FARMASI PUSKESMAS KARANGDORO KOTA SEMARANG**

**Nur Anisah Ramadhani, Azmi Ramadhani, Dyah Yantiningrum**

Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang  
Email: nuranisahramadhani@gmail.com

### **Abstrak**

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas. Karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi Puskesmas Karangdoro Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian, semua instrumen pada lima dimensi (Rabbaniyyah, Akhlaqiyah, Waqi'iyah, Insaniyyah, dan Kepuasan) terbukti valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data. Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang sopan, adil, ramah, dan memberikan informasi dengan jelas sesuai nilai-nilai syariah. Namun, hasil analisis statistik (uji t dan ANOVA) menunjukkan bahwa pelayanan berbasis prinsip-prinsip syariah tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien, karena semua nilai signifikansi  $> 0,05$ . Pelayanan dengan pendekatan syariah disukai pasien, namun belum terbukti secara statistik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, pelayanan farmasi perlu ditingkatkan secara menyeluruh sehingga tidak hanya berfokus pada nilai-nilai religius saja.

**Kata kunci:** Pelayanan; Prinsip Syariah; Kepuasan Pasien.

### **Abstract**

*Puskesmas (Community Health Centers) are primary healthcare facilities that provide essential health services including promotive, preventive, curative, and rehabilitative efforts in a comprehensive, integrated, and continuous manner. This unified healthcare approach serves as a standard for all health facilities in Indonesia, including Puskesmas. Islamic-based health services are characterized by four core values: rabbaniyyah (God-centered), akhlaqiyah (moral), waqi'iyah (realistic), and insaniyyah (humanistic). This study aims to determine the influence of services based on Sharia principles on patient satisfaction in the Pharmacy Unit of Karangdoro Puskesmas, Semarang City. A descriptive quantitative approach was used with purposive sampling. The results show that all instruments across the five dimensions (Rabbaniyyah, Akhlaqiyah, Waqi'iyah, Insaniyyah, and Satisfaction) are valid and reliable for data collection. Patients expressed high satisfaction with services that were*

*polite, fair, friendly, and informative in accordance with Islamic values. However, statistical analysis (t-test and ANOVA) revealed that Sharia-based service principles did not have a significant effect on patient satisfaction, as all significance values were greater than 0.05. Although patients appreciated the Sharia approach, it has not been statistically proven to improve satisfaction. Therefore, enhancing patient satisfaction requires improving pharmacy services in a more comprehensive way, rather than focusing solely on religious values.*

**Keywords:** *Health Services; Sharia Principles; Patient Satisfaction.*

## **Pendahuluan**

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2016)

Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prinsip syariah merupakan aspek penting dalam sistem kesehatan di Indonesia, terutama di daerah dengan populasi mayoritas Muslim. Perubahan ini mencerminkan bukan hanya respons terhadap kebutuhan unik dan sensitivitas budaya pasien Muslim, tetapi juga pengakuan yang lebih luas akan pentingnya mengintegrasikan pertimbangan agama dan etika dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Indonesia hadir sebagai negara kepulauan yang beragam dengan populasi Muslim yang dominan, di mana pertimbangan terhadap prinsip - prinsip dan nilai - nilai Islam meresap dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan kesehatan salah satunya dalam pelayanan kefarmasian. Penting untuk memastikan bahwa obat-obatan yang digunakan tidak hanya efektif tetapi juga halal. Penerapan prinsip syariah dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan tenaga medis. (Rizkina et al., 2024)

Apoteker khususnya yang bekerja di Puskesmas dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma Pelayanan Kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien. Untuk itu kompetensi Apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan pemikiran tersebut dapat diimplementasikan. Apoteker harus dapat memenuhi hak pasien agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan termasuk tuntutan hukum. (Permenkes, 2016).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara sikap

tenaga kesehatan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi lebih relevan ketika mempertimbangkan bahwa pasien tidak hanya mencari kesembuhan fisik, tetapi juga pengalaman emosional dan spiritual yang positif selama menjalani perawatan., termasuk dalam konteks pelayanan yang berbasis syariah. Dengan demikian, penting untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip syariah dapat diintegrasikan dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Suciati & Zaman, 2023)

Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad menyebutkan bahwa setidaknya ada 4 karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*. Yang menjadi pembeda antara pelayanan kesehatan Islami dan pelayanan kesehatan non Islam yaitu terletak pada karakteristik *rabbaniyah* yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah Swt., Sedangkan pada karakteristik lainnya merupakan karakteristik pada umumnya yang terdapat pada pelayanan jasa di puskesmas. Namun, cara penerapan dan pengembangannya berbeda dengan pelayanan kesehatan Islami yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. (Hikmah, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Farmasi Puskesmas Karangdoro Kota Semarang.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien di Ruang Farmasi Puskesmas Karangdoro Kota Semarang pada bulan Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi, dengan sampel sebanyak 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah prinsip-prinsip syariah yang meliputi *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah*, dan *insaniyah*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner dan wawancara menggunakan skala Likert 5 poin. Proses pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan izin, dilanjutkan dengan sosialisasi kepada responden, pengisian kuesioner, dan pengelolaan data. Data dianalisis menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS dengan uji validitas, reliabilitas, uji T, dan uji F untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel, dengan batas signifikansi ditentukan pada nilai  $p < 0,05$ .

## Hasil dan Pembahasan

### a. Uji Validasi Dan Reabilitas

**Tabel 1. Uji Validasi**

No	Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan
<b>Rabbaniyyah (X<sub>1</sub>)</b>			
1.	Petugas ruang farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	0,711	Valid
2.	Petugas ruang farmasi adil dan tidak pilih – pilih terhadap pasien	0,532	Valid
3.	Petugas ruang farmasi mengingatkan pasien untuk berhati – hati dalam meminum obat	0,665	Valid
4.	Petugas ruang farmasi mendoakan setiap selesai penyerahan obat dengan ucapan " <i>semoga lekas sembuh</i> "	0,539	Valid
<b>Akhlaqiyyah (X<sub>2</sub>)</b>			
5.	Petugas ruang Farmasi berpenampilan <i>Nadzifu (rapi)</i> pada saat penyerahan obat kepada pasien	0,526	Valid
6.	Petugas ruang Farmasi bersikap sopan santun pada saat penyerahan obat kepada pasien	0,716	Valid
7.	Petugas ruang Farmasi menyerahkan obat kepada pasien dalam kondisi baik ( <i>tidak marah dan acuh tak acuh</i> )	0,541	Valid
8.	Petugas ruang Farmasi bersikap sabar dalam menanggapi pertanyaan pasien	0,553	Valid
<b>Waqi'iyah (X<sub>3</sub>)</b>			
9.	Petugas ruang Farmasi menjelaskan informasi tentang obat yang diterima pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,404	Valid
10.	Petugas ruang Farmasi memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	0,644	Valid
11.	Petugas ruang Farmasi memberikan informasi tentang beberapa efek samping ( <i>jika ada</i> ) dari salah satu obat	0,517	Valid
12.	Petugas ruang farmasi menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan resep yang diberikan dokter dan keluhan yang sesuai	0,497	Valid
<b>Insaniyyah (X<sub>4</sub>)</b>			
13.	Petugas ruang farmasi memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait obat yang didapatkan	0,401	Valid

No	Pernyataan	Nilai Korelasi	Keterangan
14.	Petugas ruang farmasi memberikan kesungguhan dalam merespon pertanyaan pasien	0,650	Valid
15.	Petugas ruang farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	0,535	Valid
16.	Petugas ruang farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian	0,541	Valid
<b>Kepuasan Pasien (Y)</b>			
17.	Petugas ruang farmasi memberikan pelayanan dengan tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu	0,739	Valid
18.	Ruang farmasi memiliki pegawai yang mempunyai etika yang baik	0,610	Valid
19.	Ruang farmasi memiliki pegawai dengan kemampuan yang baik	0,692	Valid
20.	Ruang tunggu Ruang Farmasi luas dan bersih	0,549	Valid

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap lima dimensi yaitu *Rabbaniyah*, *Akhlaqiyah*, *Waqi'iyah*, *Insaniyah*, dan *Kepuasan*. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi Pearson dengan membandingkan skor masing-masing item terhadap skor total pada dimensi masing-masing. Berdasarkan hasil analisis yang di dapatkan pada semua item menunjukkan nilai korelasi yang signifikan ( $p < 0,05$ ) dan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  tabel untuk  $N=30$  pada  $\alpha=0,05$  adalah 0,361) yang berarti semua item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel berikut :

**Tabel 2. Reliabelitas Kuisoner**

No.	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
1	0.610	0.703	4
2	0.768	0.759	4
3	0.620	0.697	4
4	0.726	0.757	4
5	0.644	0.655	4

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen kuesioner dalam penelitian ini konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap lima kelompok item dengan masing-masing jumlah item sebanyak empat diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang bervariasi yaitu

mulai dari 0,610 hingga 0,768. Kelompok item nomor 2 memiliki nilai tertinggi sebesar 0,768, diikuti oleh kelompok nomor 4 dengan nilai 0,726. Sementara itu, kelompok item nomor 1 dan 3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,610 dan 0,620 yang berada pada batas bawah kategori dapat diterima. Kelompok nomor 5 mencatatkan nilai 0,644. Secara umum hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang cukup tinggi. Semua nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh masih berada di  $>0,6$  sehingga seluruh instrumen dalam penelitian ini dapat dianggap cukup reliabel untuk digunakan dalam konteks pengumpulan data awal.

## b. Karakteristik Responden

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur	Remaja (17–25 tahun)	4	13.3
	Dewasa (26–45 tahun)	16	53.3
	Lansia (46–60 tahun)	10	33.3
Jenis Kelamin	Laki-laki	3	10.0
	Perempuan	27	90.0
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	18	60.0
	Karyawan Swasta	3	10.0
	Pegawai Negeri	2	6.7
	Pedagang	2	6.7
	Buruh	3	10.0
	Lainnya	2	6.7
Frekuensi Kunjungan	Baru pertama kali	4	13.3
	2–3 kali	4	13.3
	> 3 kali	22	73.3
Obat untuk Siapa	Diri sendiri	26	86.7
	Suami/Anak/Keluarga	4	13.3

Berdasarkan data karakteristik responden diketahui bahwa mayoritas pasien yang mengakses layanan farmasi di Puskesmas Karangdoro termasuk dalam kelompok usia dewasa (26–45 tahun) yaitu sebanyak 53,3%. Kelompok lansia (46–60 tahun) menyusul sebesar 33,3%, sedangkan kelompok remaja (17–25 tahun) hanya 13,3%. Rentang usia dewasa umumnya adalah kelompok aktif yang lebih sadar akan pentingnya kesehatan dan cenderung terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait pengobatan. Hal ini memperkuat temuan bahwa pasien dewasa lebih kritis dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan termasuk aspek spiritual dan nilai-nilai syariah dalam pelayanan farmasi (Widyaningrum, 2023).

Dalam hal jenis kelamin data menunjukkan dominasi pasien perempuan sebesar 90% sedangkan laki-laki hanya 10%. Hal ini berkaitan erat dengan peran perempuan dalam keluarga terutama sebagai pengatur urusan kesehatan rumah tangga. Mayoritas responden juga berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), yakni sebesar 60%.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kelompok perempuan khususnya IRT memiliki keterlibatan tinggi dalam pengambilan dan penggunaan obat sehingga pelayanan farmasi yang memperhatikan pendekatan syariah dan nilai-nilai religius akan lebih mudah diterima dan diapresiasi. Penelitian oleh Widyaningrum et al, (2023) di Apotek Siroto Semarang mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa pelayanan berbasis syariah mampu meningkatkan kepuasan pasien perempuan karena mengedepankan keikhlasan dan empati dalam komunikasi.

Frekuensi kunjungan pasien juga menunjukkan hasil yang menarik. Sebagian besar pasien (73,3%) telah berkunjung lebih dari tiga kali, 13,3% yang baru pertama kali dan sisanya telah berkunjung 2–3 kali. Tingginya tingkat kunjungan ulang ini mengindikasikan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan mempercayakan pengobatan mereka di fasilitas ini. Pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang meliputi nilai Rabbaniyyah (berorientasi kepada Allah), Akhlaqiyyah (bermoral mulia) dan Insaniyyah (berorientasi pada kemanusiaan), terbukti mampu membangun hubungan yang harmonis antara pasien dan petugas farmasi sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien.

Sebanyak 86,7% pasien mengambil obat untuk diri sendiri. Sementara sisanya untuk suami, anak atau anggota keluarga lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah pengguna langsung layanan farmasi dan memiliki pengalaman pribadi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pelayanan farmasi disampaikan dengan cara yang sopan, ramah dan sesuai prinsip syariah maka persepsi positif pasien akan meningkat. Dalam studi yang dilakukan di Puskesmas Srandol ditemukan bahwa 88,27% pasien merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan berbasis syariah menunjukkan bahwa pendekatan ini benar-benar berdampak positif terhadap pengalaman pasien (Ningrum, 2023).

### c. Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien**

Item	Respon	Total	Persentase (%)
Rab1	Puas	2	6.7
	Sangat Puas	28	93.3
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
Rab2	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
Rab3	Puas	4	13.3
	Sangat Puas	26	86.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
Rab4	Puas	2	6.7
	Sangat Puas	28	93.3
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
Akh5	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7

Item	Respon	Total	Persentase (%)
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Akh6</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Akh7</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Akh8</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Waq9</b>	Sangat Puas	30	100.0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Waq10</b>	Sangat Puas	30	100.0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Waq11</b>	Puas	10	33.3
	Sangat Puas	20	66.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Waq12</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Ins13</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Ins14</b>	Puas	2	6.7
	Sangat Puas	28	93.3
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Ins15</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Ins16</b>	Sangat Puas	30	100.0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Kepuasan1</b>	Kurang Puas	1	3.3
	Puas	7	23.3
	Sangat Puas	22	73.3
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Kepuasan2</b>	Sangat Puas	30	100.0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Kepuasan3</b>	Puas	1	3.3
	Sangat Puas	29	96.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Kepuasan4</b>	Kurang Puas	1	3.3
	Puas	6	20.0
	Sangat Puas	23	76.7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Pada dimensi *Rabbaniyyah* nilai-nilai seperti kesabaran, keramahan, keadilan, pengingatan untuk berhati-hati serta ucapan doa kepada pasien menjadi pusat perhatian. Berdasarkan hasil kuesioner sebagian besar pasien menyatakan sangat puas terhadap sikap sabar dan ramah petugas farmasi (93,3%), kesetaraan pelayanan tanpa pilih kasih (96,7%). Ucapan doa seperti “semoga lekas sembuh” saat penyerahan obat juga mendapat respons sangat positif dari 93,3% pasien. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai spiritual dalam pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Studi yang dilakukan oleh Yusriani dkk. (2023) menunjukkan bahwa sikap empati dan pendekatan religius dalam komunikasi farmasis mampu membentuk hubungan emosional yang lebih kuat dengan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pelayanan.

Dimensi *Akhlaqiyyah* mencakup aspek etika dan moral pelayanan seperti penampilan rapi (*nadzifu*), kesopanan dan kesungguhan dalam melayani pasien. Hasil survei menunjukkan bahwa lebih dari 96% pasien merasa sangat puas terhadap penampilan petugas farmasi yang rapi dan perilaku sopan santun. Bahkan dalam menjawab pertanyaan pasien petugas tetap menunjukkan kesabaran yang tinggi (96,7%). Penelitian ini membuktikan bahwa sikap dan etika farmasis menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan. Menurut Akbari dkk. (2022), perilaku etis dan sikap hormat dalam interaksi antara tenaga kefarmasian dan pasien berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan persepsi profesionalitas tenaga kesehatan.

Pada dimensi *Waqi'iyah* penekanan ada pada penyampaian informasi obat seperti cara penggunaan, efek samping dan kepatuhan terhadap resep sebanyak 100% pasien merasa sangat puas karena mendapatkan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti. Dalam aspek efek samping obat 66,7% pasien sangat puas dan 33,3% puas menunjukkan adanya ruang peningkatan komunikasi risiko. Namun secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek informatif dari layanan farmasi telah berjalan baik. Baan dkk. (2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kejelasan komunikasi farmasis dan kemampuan menjelaskan terapi secara sederhana dapat meningkatkan pemahaman pasien, mendorong kepatuhan dan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Dimensi *Insaniyyah* menekankan penghargaan terhadap kemanusiaan pasien termasuk memberi ruang untuk bertanya dan melayani tanpa diskriminasi sebagian besar pasien (96,7%) sangat puas karena merasa diberi kesempatan bertanya, dijawab dengan serius dan dilayani tanpa membedakan status sosial. Petugas juga melayani sesuai urutan nomor antrean dengan keadilan yang dirasakan seluruh pasien (100%). Pelayanan yang humanis ini mencerminkan empati dan komitmen terhadap etika profesi kefarmasian. Penelitian oleh Malinda dkk. (2023) menegaskan bahwa pendekatan humanis dalam pelayanan farmasi, seperti kesediaan mendengar dan melayani dengan empati sangat dihargai oleh pasien dan berkontribusi langsung pada kepuasan mereka.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sangat tinggi. Dari empat item penilaian umum 100% pasien menyatakan sangat puas terhadap

ketepatan waktu pelayanan dan etika pegawai. Sebanyak 96,7% merasa puas dengan kompetensi pegawai dan 76,7% sangat puas terhadap kondisi ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah memenuhi ekspektasi pasien, baik dari segi teknis, waktu maupun kenyamanan fasilitas. Hendardi dkk. (2023) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh menjadi refleksi dari mutu layanan dan sistem kerja farmasi yang efektif terutama dalam pengelolaan waktu dan kompetensi tenaga kerja.

**d. Uji T dan Uji F**

**Tabel 5. Tabel Hasil Uji ANOVA (Uji F)**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	32.002	4	8.000	0.309	0.869
<b>Residual</b>	647.998	25	25.920		
<b>Total</b>	680.000	29			

Berdasarkan data yang diberikan, hasil uji ANOVA menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,869 dan nilai F hitung sebesar 0,309. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien di ruang farmasi Puskesmas Karangdoro. Variabel-variabel pelayanan berbasis prinsip-prinsip syariah (Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah, dan Insaniyyah) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 6. Tabel Hasil Uji t (Koefisien Regresi)**

<b>Variabel</b>	<b>B (Unstandardized)</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta (Standardized)</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
(Constant)	113.218	65.217	–	1.736	0.095
<b>Rabbaniyyah</b>	0.238	0.499	0.205	0.476	0.638
<b>Akhlaqiyyah</b>	-0.373	0.565	-0.282	-0.661	0.515
<b>Waqi'iyah</b>	0.168	0.415	0.096	0.404	0.690
<b>Insaniyyah</b>	-0.191	0.451	-0.086	-0.425	0.675

Hasil uji t menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai signifikansi untuk semua variabel >0,05 yang berarti bahwa hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Koefisien keeratan hubungan variabel dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang lemah.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Alawiyah et al. 2023 yang juga menemukan tidak ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Maka, peningkatan kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan menanamkan nilai-nilai syariah, namun juga perlu pendekatan holistik terhadap seluruh aspek pelayanan.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji t yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah (Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah, dan Insaniyyah) diketahui bahwa tidak ada variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Semua nilai signifikansi  $>0,05$  yang menunjukkan bahwa secara parsial, masing-masing dimensi nilai-nilai syariah belum mampu memberikan dampak berarti terhadap peningkatan kepuasan pasien di ruang farmasi Puskesmas Karangdoro.

## Daftar Pustaka

- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Ruang Farmasi Puskesmas Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. *INPHARMED Journal*, 7(1), 64–73.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ruang Farmasi Puskesmas Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112.
- Akbari, V. S., et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. **Jurnal RABI**, 5(2), 118-125. <https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrabi/article/view/1003>
- Baan, R. R. S., et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. **IJMS**, 5(1).
- Hikmah, H. (2016). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Ibnu Sina Makassar. *Universitas Islam Negeri Alauddin*, 1–130.
- Hendardi, H., et al. (2023). Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi. **Jurnal Pharmacon Unsrat**, 12(2).
- Kartika, N. E. (2021). Optimalisasi Penyerapan Zakat Melalui Konsep Islamic Marketing. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 136. <https://doi.org/10.30651/imp.v1i2.10323>
- Malinda, S., et al. (2023). Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Kefarmasian. **Jurnal JUFAL**, 7(1), 479–490.
- Ningrum, Y. D. A., Moeljani, A., & Renianti, D. (2023). Evaluasi Penerapan Pelayanan Konseling Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Srandol Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 6(2).

- Permenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. 4(June), 2016.
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Meneteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. 4(June), 2016.
- Rizkina, N., Jannah, N., Yusuf, M., Putra, A., & Mayasari, P. (2024). Scooping Review : Pelayanan Kesehatan Syariah. *Jurnal Peneltian Perawat Profesional*, 6(5), 2043–2052. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Ruang Farmasi Puskesmas X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81–90. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Syaifulloh, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Puskesmas XX. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(3), 910–926. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i3.1065>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Penelitian Kesehatan*.
- Yusriani, S., et al. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1), 31-37.
- Widyaningrum, N., Sawitri, A., & Indriani, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Loyalitas Pasien di Apotek Karunia Sehat Baru Ungaran. *Jurnal Farmamedika*, 8(2), 185-191.
- Widyaningrum, N., Tanjung, A. S., Arief, T. A., & Oktasari, M. (2023). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter Kandungan Berbasis Syariah di Apotek Siroto Semarang. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3).