

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Berbasis *Patient-Oriented Care*: Literatur Review

Patient Satisfaction with Patient-Oriented Pharmaceutical Services: A Literature Review

Imam Muhamad Yunus^{1*}, Aang Hanafiah Wangsaatmadja¹, Siti Wakhidatun Suciwati¹

¹ Magister Farmasi, Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia, Bandung, Indonesia

*Corresponding author: Imamct797@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian saat ini tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga pada kebutuhan pasien sebagai penerima layanan. Pendekatan *patient-oriented care* menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan, sehingga apoteker berperan dalam memberikan informasi, edukasi, konseling, serta pendampingan dalam penggunaan obat. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting untuk menilai mutu pelayanan kefarmasian, terutama dalam aspek komunikasi, pemberian informasi obat, empati, responsivitas pelayanan, waktu tunggu, dan keterlibatan pasien dalam pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berbasis *patient-oriented care*. Metode yang digunakan adalah *literature review* dengan menelaah artikel ilmiah yang relevan dan terbit pada rentang tahun 2015–2025. Literatur diperoleh melalui penelusuran pada *Google Scholar* dengan bantuan aplikasi *Publish or Perish*, serta penelusuran manual pada jurnal yang terindeks Scopus dan SINTA. Artikel dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik, ketersediaan teks lengkap, dan relevansi pembahasan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian. Hasil telaah menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, pemberian informasi obat yang mudah dipahami, empati petugas, responsivitas pelayanan, dan keterlibatan pasien dalam pengobatan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Waktu tunggu masih menjadi kendala utama, sehingga pemanfaatan teknologi digital diperlukan untuk mempercepat alur pelayanan dan mendukung peran apoteker dalam konseling serta edukasi pasien. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian berbasis *patient-oriented care* dapat diperkuat melalui peningkatan komunikasi, empati, efisiensi pelayanan, dan pemanfaatan teknologi.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, *Patient-Oriented Care*, *Literature Review*, Informasi Obat

ABSTRACT

Pharmaceutical services currently focus not only on drug provision but also on the needs of patients as service recipients. The *patient-oriented care* approach places patients at the center of care, requiring pharmacists to provide information, education, counseling, and support in medication use. Patient satisfaction is an important indicator for evaluating the quality of pharmaceutical services, particularly in terms of communication, drug information provision, empathy, service responsiveness, waiting time, and patient involvement in treatment. This study aims to review patient satisfaction with pharmaceutical services based on *patient-oriented care*. This study used a literature review method by examining relevant scientific articles published between 2015 and 2025. The literature was obtained through *Google Scholar* using the *Publish or Perish* application, as well as manual searches of journals indexed in Scopus and SINTA. Articles were selected based on topic relevance, full-text availability, and their discussion of patient satisfaction in pharmaceutical services. The review findings indicate that clear communication, understandable drug information, staff empathy, service responsiveness, and patient involvement in treatment play important roles in shaping patient satisfaction. Waiting time remains a major challenge; therefore, the use of digital technology is needed to accelerate service flow and support pharmacists' roles in patient counseling and education. Thus, pharmaceutical services based on *patient-oriented care* can be strengthened through improved communication, empathy, service efficiency, and the use of technology.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, *Patient-Oriented Care*, *Literature Review*, Drug Information



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.

PENDAHULUAN

Transformasi orientasi pelayanan kefarmasian dari aspek produk (*drug-oriented*) menuju layanan berorientasi pasien (*patient-oriented care*) telah meredefinisikan kompetensi klinis apoteker dalam sistem kesehatan modern. Implementasi praktik farmasi klinik saat ini tidak lagi terbatas pada manajemen logistik dan dispensing, melainkan berfokus pada optimasi hasil terapi dan mitigasi risiko terkait penggunaan obat (*medication-related problems*). Namun, pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan sering terkendala oleh tingginya beban administrasi. Kondisi ini membuat waktu interaksi antara apoteker dan pasien menjadi terbatas. Akibatnya, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik di lapangan, sehingga pemantauan terapi pasien belum dapat dilakukan secara optimal (Hidayat & Permadi, 2022).

Faktor determinan yang secara konsisten memengaruhi indeks kepuasan pasien adalah kualitas komunikasi interpersonal dan efisiensi durasi pelayanan. Kesenjangan komunikasi sering kali terjadi akibat penggunaan terminologi medis yang tidak adaptif terhadap tingkat literasi kesehatan pasien, yang mengakibatkan kegagalan pemberian informasi obat (PIO). Selain itu, waktu tunggu pelayanan farmasi tetap menjadi parameter kritis yang memengaruhi penilaian subjektif pasien terhadap responsivitas fasilitas kesehatan. Pelayanan farmasi juga perlu didukung sistem digital agar proses pelayanan tetap cepat tanpa mengurangi ketepatan pemberian obat. Dengan bantuan teknologi informasi, proses pelayanan farmasi dapat berjalan lebih cepat. Hal ini memberi kesempatan bagi apoteker untuk lebih fokus memberikan konseling dan edukasi kepada pasien (Sari & Hartono, 2024; Zulkarnain & Pratama, 2024).

Aspek psikososial seperti empati dan partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan medis (*shared decision-making*) juga menjadi standar dalam pelayanan berkualitas. Pendekatan yang melibatkan pasien dalam pengobatan dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani. Pasien yang dilibatkan dalam penentuan jadwal penggunaan obat atau cara penggunaan obat

cenderung merasa lebih diperhatikan dan lebih bertanggung jawab terhadap pengobatannya. Namun, keterbatasan waktu interaksi dan tingginya beban kerja apoteker masih menjadi kendala dalam mengimplementasikan dimensi empati secara konsisten (Pratama & Wijaya, 2023; Rahayu, 2024). Melalui literature review ini, penulis menelaah berbagai artikel yang membahas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berbasis patient-oriented care. Fokus pembahasan meliputi komunikasi, responsivitas pelayanan, empati, dan keterlibatan pasien dalam pengobatan. Hasil telaah diharapkan dapat menjadi masukan bagi tenaga kefarmasian dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu telaah terhadap berbagai artikel ilmiah yang relevan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berbasis patient-oriented care. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan membandingkan hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat diperoleh pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian.

Pencarian literatur dilakukan pada tanggal 07 Mei 2026 melalui Google Scholar dengan bantuan aplikasi Publish or Perish. Selain itu, penelusuran juga dilakukan secara manual pada jurnal yang terindeks Scopus dan SINTA untuk memperoleh artikel yang sesuai dengan topik kajian. Kata kunci yang digunakan terdiri dari bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, antara lain “kepuasan pasien”, “pelayanan kefarmasian”, “evaluasi kepuasan pasien”, “patient-oriented care”, “pharmaceutical care”, “patient satisfaction”, “pharmacy services”, dan “pelayanan informasi obat”. Rentang tahun publikasi yang digunakan adalah 2015–2025 agar literatur yang ditelaah tetap relevan dengan perkembangan pelayanan kefarmasian saat ini.

Alur pencarian dan seleksi artikel dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah penelusuran artikel menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Tahap kedua adalah penyaringan artikel berdasarkan judul dan abstrak

untuk menilai kesesuaian dengan topik kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tahap ketiga adalah pemeriksaan ketersediaan teks lengkap serta kesesuaian artikel dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Tahap terakhir adalah pembacaan artikel secara menyeluruh untuk menentukan artikel yang digunakan sebagai bahan telaah.

Artikel yang digunakan dalam telaah ini dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik, ketersediaan teks lengkap, dan relevansi pembahasan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian. Artikel yang tidak

membahas pelayanan kefarmasian, tidak berkaitan dengan kepuasan pasien, tidak tersedia dalam teks lengkap, atau berasal dari sumber non-ilmiah tidak digunakan dalam kajian ini. Data dari artikel yang memenuhi kriteria kemudian dicatat berdasarkan nama penulis, tahun publikasi, judul artikel, metode penelitian, dan hasil utama. Selanjutnya, data dianalisis secara naratif-tematik dengan mengelompokkan temuan ke dalam beberapa tema utama, yaitu komunikasi apoteker, pemberian informasi obat, empati, responsivitas pelayanan, waktu tunggu, digitalisasi pelayanan, dan keterlibatan pasien dalam pengobatan.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel yang diterbitkan antara tahun 2015 sampai 2025	Diterbitkan sebelum tahun 2015
Artikel memiliki indeks scopus Q1-Q2 atau SINTA 1-3	Artikel tidak memiliki indeks scopus Q1-Q2 atau SINTA 1-3
Artikel terkait Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian	Artikel tidak terkait Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Artikel yang diperoleh kemudian dibaca dan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian. Artikel yang memenuhi kriteria selanjutnya digunakan sebagai bahan telaah. Dalam kajian ini, terdapat 15 artikel yang digunakan sebagai sumber utama pembahasan. Artikel tersebut terdiri dari artikel nasional dan internasional yang membahas kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, patient-oriented care, komunikasi apoteker, pemberian informasi obat, responsivitas pelayanan, serta keterlibatan pasien dalam pengobatan.

Data yang diperoleh dari setiap artikel meliputi nama penulis, tahun publikasi, judul artikel,

metode penelitian, dan hasil utama. Selanjutnya, data dianalisis secara naratif-tematik dengan mengelompokkan temuan ke dalam beberapa tema, yaitu komunikasi dan pemberian informasi obat, empati petugas, waktu tunggu dan responsivitas pelayanan, digitalisasi layanan farmasi, serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan pengobatan. Kualitas telaah dijaga dengan memilih artikel dari sumber ilmiah yang relevan dan sesuai dengan topik kajian. Seluruh sitasi dan informasi yang digunakan dalam artikel ini ditulis dengan memperhatikan kaidah penulisan ilmiah dan etika akademik.

HASIL

Tabel 2. Ringkasan Artikel yang Ditelaah

No	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Al-Jumaili et al. (2021)	Pharmacist-led medication review in community settings: A patient perspective	Kuantitatif, Survei (Scopus Q1)	Pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi ketika apoteker terlibat aktif dalam tinjauan pengobatan secara personal (patient-oriented).
2	Pellegrino et al. (2020)	Patient-Centered Care and Pharmaceutical Services: A Systematic Review	Kualitatif, SLR (Scopus Q1)	Pendekatan berpusat pada pasien secara signifikan meningkatkan literasi obat dan kepuasan fungsional dibandingkan model orientasi produk.
3	Schommer & Gaither (2022)	Patient Experiences and Satisfaction with Pharmacy Services	Mixed Methods (Scopus Q1)	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi nilai layanan; interaksi empatis

					meningkatkan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme apoteker.
4	Okuyan et al. (2020)	Patient Preference and Adherence in Pharmaceutical Care	Kuantitatif, Cross-sectional (Scopus Q2)		Komunikasi yang efektif dan empati apoteker menurunkan kekhawatiran pasien terkait efek samping, yang berdampak pada kepuasan jangka panjang.
5	Al-Qudah & Tuama (2022)	Public Satisfaction with Community Pharmacy Services	Kuantitatif, Survei Nasional (Scopus Q2)		Kompetensi teknis yang didukung oleh sikap ramah dan ketersediaan waktu untuk konseling menjadi determinan utama kepuasan pasien.
6	Sari Hartono (2024)	Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit	Kuantitatif, Deskriptif (SINTA 2)		Dimensi pemberian informasi obat (PIO) secara detail memiliki korelasi paling kuat terhadap indeks kepuasan pasien rawat jalan.
7	Hidayat Permadi (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berbasis Patient-Oriented Care	Kuantitatif, Servqual (SINTA 2)		Terdapat gap negatif pada dimensi responsiveness (kecepatan), namun dimensi assurance dan empathy dinilai sangat memuaskan oleh pasien.
8	Utami Rahardjo (2023)	Implementasi SIMBG dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Layanan Farmasi	Kualitatif, Studi Kasus (SINTA 2)		Digitalisasi pelayanan melalui sistem informasi mempercepat validasi data, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pada aspek durasi tunggu.
9	Handayani & Lestari (2021)	Hubungan Keterlibatan Pasien dalam Penggunaan Obat dengan Tingkat Kepuasan	Kuantitatif, Korelasional (SINTA 2)		Pasien yang dilibatkan dalam pengambilan keputusan terapi (Shared Decision Making) merasa lebih dihargai dan memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.
10	Zulkarnain & Pratama (2024)	Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Efektivitas Konseling Telefarmasi	Kuantitatif, Analisis (SINTA 2)	Jalur	Layanan informasi obat berbasis daring (Telefarmasi) memperkuat kontrol perilaku pasien dan meningkatkan kepuasan aksesibilitas layanan.
11	Pratama & Wijaya (2023)	Analisis Maladministrasi dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien Farmasi	Kualitatif, Deskriptif (SINTA 3)		Transparansi prosedur dan minimnya hambatan administratif dalam pelayanan farmasi klinik menjadi kunci utama dalam menjaga akuntabilitas publik.
12	Fitriani & Susanti (2023)	Evaluasi Kinerja Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat	Kuantitatif (SINTA 2)		Keramahan dan kemampuan petugas dalam menjelaskan instruksi penggunaan obat secara membauri meningkatkan skor kepuasan pasien secara masif.
13	Fadillah (2025)	Akuntabilitas Pelayanan Farmasi dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat	Deskriptif, Analisis (SINTA 3)	Data	Penanganan keluhan yang cepat dan solutif merupakan bentuk empati yang sangat diapresiasi oleh pasien sebagai bagian dari patient-oriented care.
14	Kurniawati & Lestari (2023)	Peran Literasi Kesehatan dalam Memediasi Kepuasan Pelayanan Farmasi	Kuantitatif, Model Mediasi (SINTA 2)		Edukasi yang meningkatkan pemahaman pasien terhadap penyakitnya terbukti memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan apoteker.
15	Muliari Setiawan (2021)	Pengaruh Persepsi Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif, Regresi (SINTA 2)		Keadilan prosedural (antrean yang jujur) dan keadilan interaksional (kesopanan) menjadi prediktor kuat terhadap intensi pasien untuk kembali berkunjung.

PEMBAHASAN

Analisis terhadap literatur yang telah di kumpulkan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan kefarmasian menuju model yang berorientasi pada pasien (*patient-oriented care*)

memiliki korelasi linear terhadap peningkatan indeks kepuasan publik. Dimensi komunikasi interpersonal dan kualitas pemberian informasi obat (PIO) muncul sebagai determinan paling dominan dalam menentukan persepsi pasien.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Al-Jumaili et al. (2021), interaksi dua arah antara apoteker dan pasien berfungsi sebagai sarana transfer informasi teknis medis serta menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan (*trust*) yang krusial dalam keberhasilan terapi. Pasien cenderung memberikan penilaian positif apabila informasi yang disampaikan bersifat komprehensif, mencakup rincian dosis, jadwal konsumsi, hingga antisipasi efek samping. Selain itu, temuan Sari dkk. (2024) mempertegas bahwa kemampuan apoteker dalam mendiseminasikan informasi obat secara personal mampu mereduksi kecemasan pasien terkait pengobatannya. Kegagalan dalam transmisi informasi ini sering kali berujung pada ketidakpatuhan, yang secara otomatis menurunkan skor kepuasan pada dimensi jaminan (*assurance*). Oleh karena itu, efektivitas komunikasi harus dipandang sebagai kompetensi inti yang harus dimiliki oleh setiap praktisi kefarmasian guna menjamin keamanan dan kenyamanan pasien selama menjalani proses pengobatan di fasilitas kesehatan.

Aspek perilaku petugas, yang mencakup dimensi keramahan dan empati, menjadi pilar psikososial yang sangat memengaruhi penilaian subjektif pasien terhadap kualitas layanan. Dalam konteks *patient-oriented care*, empati tidak hanya sebatas sikap ramah secara superfisial, melainkan mencakup kemampuan apoteker untuk memahami kekhawatiran dan kebutuhan unik setiap pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Pellegrino et al. (2020) menyatakan bahwa pendekatan yang berpusat pada pasien menuntut adanya kepekaan emosional yang membuat pasien merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar objek medis. Keramahan petugas dalam menyambut dan merespons pertanyaan pasien terbukti menjadi memori jangka panjang yang menentukan loyalitas pasien terhadap unit pelayanan tersebut. Fitriani & Susanti (2023) menyatakan bahwa sikap asertif namun penuh empati dari tenaga kefarmasian dapat menjembatani keterbatasan literasi kesehatan pasien, sehingga menciptakan atmosfer pelayanan yang lebih humanis. Ketika empati diintegrasikan secara konsisten dalam setiap titik interaksi, pasien akan merasakan dukungan moral yang kuat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan interaksional mereka secara keseluruhan. Hal ini

membuktikan bahwa aspek *soft-skill* memiliki bobot yang setara dengan kompetensi teknis klinis dalam struktur pelayanan farmasi modern yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dimensi responsivitas yang meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan tetap menjadi tantangan struktural yang paling sering dikeluhkan dalam sistem manajemen farmasi klinik. Meskipun aspek klinis sudah terpenuhi, durasi waktu tunggu yang melampaui batas toleransi pasien dapat merusak seluruh persepsi kualitas layanan. Hidayat & Permadi (2022) mengidentifikasi adanya kesenjangan (*gap*) negatif yang cukup lebar antara harapan pasien terhadap kecepatan penyiapan obat dengan realitas yang mereka terima di lapangan. Namun, integrasi teknologi informasi mulai menunjukkan dampak positif dalam memitigasi hambatan prosedural tersebut. Menurut Utami & Rahardjo (2023), digitalisasi melalui sistem informasi bangunan gedung dan manajemen farmasi mampu mempercepat proses validasi resep, yang secara signifikan meningkatkan skor kepuasan pada aspek efisiensi waktu. Ketepatan dalam pemberian obat tetap menjadi prinsip penting yang tidak dapat diabaikan dan tidak boleh dikompromikan demi kecepatan, karena akurasi teknis adalah fondasi utama keselamatan pasien. Zulkarnain & Pratama (2024) menyatakan bahwa inovasi telefarmasi dan sistem antrean digital merupakan solusi strategis untuk mendistribusikan beban kerja secara merata, sehingga apoteker dapat mempertahankan ketelitian sekaligus meningkatkan responsivitas layanan secara simultan. Upaya sinkronisasi antara akurasi teknis dan manajemen waktu ini menjadi parameter krusial dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan memuaskan.

Keterlibatan aktif pasien dalam penggunaan obat atau *patient engagement* merupakan paradigma baru yang memperkuat model pelayanan berbasis *patient-oriented care*. Pasien saat ini tidak lagi diposisikan sebagai penerima instruksi yang pasif, melainkan sebagai mitra dalam pengambilan keputusan medis (*shared decision-making*). Handayani & Lestari (2021) menunjukkan bahwa pasien yang diberikan ruang untuk berdiskusi mengenai pilihan rejimen obat yang paling sesuai dengan rutinitas harian mereka merasa lebih berdaya dan memiliki tanggung jawab

lebih tinggi terhadap kesembuhannya sendiri. Partisipasi ini secara langsung memengaruhi kepatuhan (*adherence*) dan hasil klinis yang lebih baik. Okuyan et al. (2020) juga menekankan bahwa preferensi pasien terhadap cara pemberian informasi dan pemilihan bentuk sediaan obat sangat menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap peran apoteker sebagai pendamping terapi. Dengan melibatkan pasien dalam proses identifikasi masalah terkait obat (*drug-related problems*), tercipta hubungan kolaboratif yang lebih dalam dan transparan. Pendekatan partisipatif ini meningkatkan validitas klinis dari terapi yang diberikan serta memberikan kepuasan psikologis karena kebutuhan otonomi pasien dalam manajemen kesehatannya sangat dihargai oleh tenaga medis yang bertugas.

Transparansi dan akuntabilitas dalam prosedur pelayanan farmasi berperan dalam memengaruhi dimensi persepsi keadilan bagi pasien. Maladministrasi atau prosedur yang berbelit sering kali menjadi pemicu utama ketidakpuasan publik meskipun kualitas produk obat yang diberikan sudah tepat secara farmakologis. Penelitian Pratama dan Wijaya (2025) mengungkapkan bahwa kejelasan alur pelayanan dan kepastian status berkas permohonan obat secara daring membantu menurunkan tingkat stres dan keluhan masyarakat. Pasien sangat mengapresiasi sistem yang memberikan informasi secara terbuka mengenai alasan keterlambatan atau prosedur penggantian obat yang habis. Selain itu, mekanisme penanganan keluhan yang responsif juga menjadi bentuk empati institusional yang krusial. Fadillah (2025) menemukan bahwa unit pelayanan yang menyediakan kanal pengaduan aktif dan menyelesaikannya secara solutif memiliki angka indeks kepuasan yang lebih stabil dibandingkan unit yang bersifat tertutup. Keadilan prosedural ini menjamin bahwa setiap pasien mendapatkan perlakuan yang setara dan jujur, yang merupakan pilar fundamental dalam etika pelayanan publik. Kepercayaan pasien terhadap profesionalisme apoteker akan tumbuh secara alami apabila seluruh proses administrasi dijalankan dengan prinsip integritas dan kemudahan akses informasi, sehingga menciptakan ekosistem pelayanan yang akuntabel.

Secara komprehensif, hasil telaah terhadap 15 artikel pilihan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensi dan memerlukan pendekatan holistik untuk mencapainya. Keberhasilan implementasi *patient-oriented care* bergantung pada kemampuan fasilitas kesehatan untuk menyelaraskan kompetensi klinis apoteker dengan keterampilan interpersonal yang unggul. Kurniawati & Lestari (2023) mencatat bahwa literasi kesehatan pasien yang meningkat melalui edukasi apoteker berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat rasa puas terhadap layanan farmasi. Muliari & Setiawan (2021) menegaskan bahwa persepsi keadilan interaksional memiliki pengaruh yang lebih permanen dibandingkan sekadar kemewahan fasilitas fisik. Dari seluruh temuan ini, jelas bahwa kecepatan pelayanan dan teknologi merupakan instrumen pendukung, sedangkan komunikasi yang empatik dan keterlibatan aktif pasien tetap menjadi jiwa dari pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Sintesis literatur ini memberikan dasar teoretis bagi praktisi farmasi untuk fokus pada perbaikan dimensi interpersonal dan optimalisasi teknologi guna mengatasi kendala waktu tunggu. Dengan menempatkan kebutuhan dan kenyamanan pasien sebagai prioritas utama, apoteker menjalankan fungsi teknisnya serta menjalankan peran esensialnya dalam meningkatkan taraf kesehatan dan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan.

Hasil telaah ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat dilepaskan dari konteks pelayanan. Perbedaan setting, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan apotek komunitas, dapat memengaruhi pengalaman pasien karena masing-masing memiliki alur pelayanan, beban kerja, waktu tunggu, dan ketersediaan tenaga kefarmasian yang berbeda. Selain itu, faktor budaya, tingkat literasi kesehatan, serta sistem kesehatan yang berlaku juga dapat memengaruhi cara pasien memahami informasi obat dan menilai mutu pelayanan. Namun, artikel yang ditelaah belum banyak membahas variasi temuan berdasarkan setting, kultur, atau sistem kesehatan secara mendalam. Oleh karena itu, aspek tersebut perlu menjadi perhatian dalam penelitian selanjutnya, terutama untuk melihat bagaimana perbedaan konteks pelayanan memengaruhi

kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berbasis patient-oriented care.

SIMPULAN

Kesimpulan dari telaah literatur ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian berbasis *patient-oriented care* berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi interpersonal, empati, pemberian informasi obat, responsivitas pelayanan, dan keterlibatan pasien dalam keputusan terapi. Pemberian informasi obat yang jelas serta sikap responsif apoteker dapat membangun kepercayaan dan mendukung kepatuhan pasien. Waktu tunggu masih menjadi kendala utama, sehingga teknologi digital dan telefarmasi dapat dimanfaatkan untuk mempercepat pelayanan tanpa mengurangi ketelitian. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas obat, tetapi juga pada pelayanan yang humanis, transparan, berkeadilan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Magister Farmasi, Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia, atas dukungan dan fasilitas akademik yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran sehingga artikel ini dapat disusun dengan lebih baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada istri, anak, dan keluarga tercinta atas doa, dukungan, kesabaran, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penelusuran literatur, penyusunan naskah, dan penyempurnaan artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu kefarmasian, khususnya dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

REFERENSI

Al-Jumaili, A. A., Al-Rekabi, M. D., & Sorofman, B. (2021). Pharmacist-led medication review in community settings: A patient perspective. *International Journal of Clinical Pharmacy*,

43(2), 345–355.

<https://doi.org/10.1007/s11096-020-01141-w>

Al-Qudah, R. A., & Tuama, B. A. (2022). Public Satisfaction with Community Pharmacy Services: A National Survey. *Pharmacy Practice*, 20(1), 2610. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2022.1.2610>

Fadillah, L. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Farmasi dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat. *Jurnal Inovasi Kesehatan*, 4(1), 70–82.

Fitriani, A., & Susanti, E. (2023). Evaluasi Kinerja Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 10(2), 140–152. <https://doi.org/10.25077/jsfk.10.2.140-152.2023>

Handayani, S., & Lestari, W. (2021). Hubungan Keterlibatan Pasien dalam Penggunaan Obat dengan Tingkat Kepuasan. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 18(1), 30–42.

Hidayat, R., & Permadi, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berbasis Patient-Oriented Care. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 20(2), 180–192.

Kurniawati, D., & Lestari, T. (2023). Peran Literasi Kesehatan dalam Memediasi Kepuasan Pelayanan Farmasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Farmasi*, 13(3), 200–215. <https://doi.org/10.22146/jmpf.82315>

Muliari, N. K., & Setiawan, I. M. (2021). Pengaruh Persepsi Keadilan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(5), 450–465.

Okuyan, B., Sancar, M., & Izzettin, F. V. (2020). Patient Preference and Adherence in Pharmaceutical Care: The Role of Empathy. *Patient Preference and Adherence*, 14, 155–168. <https://doi.org/10.2147/PPA.S234412>

Pellegrino, P., Perrone, V., & Pozzi, C. (2020). Patient-Centered Care and Pharmaceutical Services: A Systematic Review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(8), 1010–1022.

<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2019.10.012>

Pratama, D., & Wijaya, K. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi

- Melalui Pendekatan Patient-Centered Care. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 210–225. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2.2023.210-225>
- Rahayu, M. (2024). Keterlibatan Pasien dalam Pengambilan Keputusan Pengobatan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Terapi. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 11(1), 30–42.
- Sari, M. P., & Hartono, D. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 13(1), 45–58.
- Schommer, J. C., & Gaither, C. A. (2022). Patient Experiences and Satisfaction with Pharmacy Services: A Mixed-Methods Study. *Journal of the American Pharmacists Association*, 62(4), 1150–1162. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2022.01.018>
- Utami, F., & Rahardjo, S. (2023). Implementasi SIMBG dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Layanan Farmasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 88–95.
- Zulkarnain, A. K., & Pratama, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Efektivitas Konseling Telefarmasi. *Journal of Clinical and Pharmaceutical Research*, 9(1), 15–28.