

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA JUANDA BOGOR

Euis Pujasari Hardjadipura^{1*}, Salwati Manasari¹

Program Studi Diploma 3 (D3), Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi Bogor,
Jl Kumbang No. 23, Bogor, Indonesia, 16151

*Korespondensi: euis.hardjadipura@gmail.com

ABSTRAK

Apotek merupakan suatu tempat tertentu yang digunakan menjadi lokasi dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi serta berbagai perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. BPJS merupakan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah menggunakan sistem pembayaran angsuran yang dibayarkan setiap bulannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting yang harus dicapai di setiap fasilitas kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk dapat mengetahui gambaran dari sosiodemografi para pasien BPJS dan mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor terhadap 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain survei cross-sectional pada pasien yang datang pada periode Desember 2023 sampai Februari 2024. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin serta teknik purposive sampling sehingga total responden sebesar 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur dan data dianalisis secara deskriptif menggunakan program SPSS yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi serta persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu: Bukti Fisik 77,2%, kehandalan 75,26%, ketanggapan 74,1%, jaminan 68,8%, dan empati 78,7%. Secara umum pasien BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan kefarmasian, meskipun dimensi jaminan masih memiliki nilai kepuasan yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menaikkan peran petugas Apotek Kimia Farma Juanda Bogor serta dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien BPJS

Kata Kunci: Apotek Kimia Farma Juanda Bogor, BPJS, Kepuasan

ABSTRACT

A pharmacy is a healthcare facility where pharmaceutical services are provided, including the distribution of pharmaceutical preparations and other healthcare supplies to the community. The Social Health Insurance Administration Body (BPJS Kesehatan) is a government-administered health insurance program that requires participants to pay monthly contributions. Patient satisfaction is one of the important indicators that must be achieved in every healthcare facility. This study aimed to describe the sociodemographic characteristics of BPJS patients and to determine the level of BPJS patients' satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma Juanda Pharmacy, Bogor, based on five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional survey design involving patients who visited the pharmacy between December 2023 and February 2024. Samples were selected using a purposive sampling technique, and the sample size was determined using the Slovin formula, resulting in a total of 100 respondents. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed descriptively using SPSS software. The results were presented in the form of frequency distributions and percentages. The findings showed that patient satisfaction levels for the five dimensions were as follows: tangibles (77.2%), reliability (75.26%), responsiveness (74.1%), assurance (68.8%), and empathy (78.7%). Overall, BPJS patients demonstrated a good level of satisfaction with the

pharmaceutical services provided. However, the assurance dimension had the lowest satisfaction score compared to the other dimensions. The findings of this study are expected to serve as evaluation material for improving the performance of healthcare personnel at Kimia Farma Juanda Pharmacy, Bogor, and for enhancing the quality of pharmaceutical services provided to BPJS patients.

Keywords: BPJS, Kimia Farma Juanda Bogor Pharmacy, Satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasarkan laporan monitoring Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), cakupan kepesertaan JKN per 31 Juli 2025 telah mencapai 280,7 juta jiwa atau 98,7% dari total penduduk Indonesia [1]. Tingginya cakupan kepesertaan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian bagi peserta BPJS Kesehatan memiliki peranan yang penting dalam menjaga mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang mampu memberikan rasa puas atau lega kepada pengguna jasa layanan kesehatan. Rasa puas tersebut dapat diukur setelah seseorang menerima atau merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan [2].

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan tempat khusus yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian serta penyaluran sediaan farmasi dan berbagai perbekalan kesehatan kepada masyarakat [3]. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, apotek perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian untuk memastikan mutu pelayanan tetap terjaga terutama pada evaluasi kepuasan pasien.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan penting untuk mengidentifikasi perubahan yang terjadi serta menyusun strategi atau rencana yang terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang lebih inovatif. Selain itu, evaluasi ini juga berfungsi untuk menilai program pelayanan pasien secara lebih optimal serta meningkatkan kapasitas profesional apoteker, baik pada tingkat lokal maupun nasional [4]. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang penting karena kualitas pelayanan pada tempat pelayanan tersebut dapat digambarkan

dengan mengetahui kepuasan pasien yang dapat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka penilaian yang sedang dijalankan serta mampu mendapatkan bagian mana yang wajib ditingkatkan [5].

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Pristiyantoro pada 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan berada pada kategori baik. Dimensi kehandalan (*reliability*) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 95,8%, sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh tingkat kepuasan terendah sebesar 81,9%. Ketidakpuasan pasien pada dimensi jaminan terutama disebabkan oleh ketersediaan obat yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pasien [6].

Apotek Kimia Farma Juanda Bogor merupakan salah satu apotek yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada peserta BPJS. Selain itu, masih ditemukan beberapa keluhan terkait lamanya waktu pelayanan, ketersediaan obat BPJS, serta keterbatasan obat yang dijamin sesuai Formularium Nasional. Hingga penelitian ini dilakukan, belum terdapat penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap

pelayanan kefarmasian yang diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Karakteristik responden yang diamati meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

Penelitian dilaksanakan di Apotek Kimia Farma Juanda pada periode Desember 2023 hingga Februari 2024. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengacu pada penelitian Ria Angelina (2022) [7]. Uji validitas instrumen dilakukan pada 30 responden uji coba menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Hasil uji menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361) dan uji kuesioner dinyatakan reliabel/reliable apabila Alpha-Cronbach > 0,6.

Tingkat kepuasan diukur menggunakan Skala likert. Skala liker biasanya digunakan sebagai skala penilaian karena memberikan nilai terhadap sesuatu yang akan dinilai. Dalam skala likert, kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat puas (SP) diberi skor 5
2. Puas (P) diberi skor 4
3. Cukup Puas (CP) diberi skor 3
4. Kurang puas (KP) diberi skor 2
5. Tidak puas (TP) diberi skor 1

Data kemudian dianalisis secara univariat menggunakan program SPSS dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), median, dan standar deviasi untuk menggambarkan tingkat a. kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian.

Populasi dan Sampel

Populasi yang di ambil yakni seluruh pasien yang berkunjung di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor dengan kunjungan pasien resep BPJS September 2023 sampai b. dengan November 2023 di Apotek Kimia Farma Juanda sebanyak 21.023 pasien.

Teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling* pada seluruh populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. c. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Kriteria Inklusi :

1. Pasien yang mengambil obat BPJS di Apotek Kimia Farma 7 Juanda
2. Pasien berkunjung bulan Desember 2023 – Februari 2024
3. Pasien bersedia mengisi kuesioner
4. Pasien dengan usia > 17 tahun

Kriteria Eksklusi :

1. Pasien tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
2. Pasien yang tidak jelas jawabannya
3. Pasien yang mengundurkan diri menjadi responden.

Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah pasien BPJS, dengan pengambilan sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin dan perhitungan sebagai berikut,

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (Jumlah Pasien BPJS)

e = Batas toleransi kesalahan

$$n = \frac{21.023}{1 + (21.023 \times 0,01)} = 99,62 \approx 100$$

Subjek penelitian ini adalah pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 7 Juanda sejumlah 100 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dengan bantuan program komputer SPSS versi 23 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Pengolahan Data

Penyuntingan (*Editing*)

Sebelum melakukan pengolahan data, data yang sudah di isi oleh responden diperiksa terlebih dahulu kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan, jika ada yang tidak sesuai dapat diperbaiki lagi.

Pengkodean (*coding*)

Setelah melakukan penyuntingan data, data dikelompokkan sesuai kategori yang sama dan diberi skor atau kode sesuai dengan yang sudahdi tentukan sebelum diolah.

Tabulating

Tabulating merupakan proses pengelompokan jawaban responden secara sistematis dan teliti, kemudian hasilnya di hitung serta dijumlahkan dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan pada 30 responden uji coba menggunakan metode korelasi Pearson. Berdasarkan $df = n - 2$ ($30 - 2 = 28$) dan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Pertanyaan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut valid

Tabel 1. Uji Validitas

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan 1	0.801	0.361	Valid
Kehandalan 2	0.643	0.361	Valid
Kehandalan .3	0.496	0.361	Valid
Ketanggapan 1	0.642	0.361	Valid
Ketanggapan 2	0.550	0.361	Valid
Jaminan.1	0.583	0.361	Valid
Jaminan 2	0.549	0.361	Valid
Empati.1	0.843	0.361	Valid
Empati.2	0.699	0.361	Valid
Empati.3	0.842	0.361	Valid
Empati.4	0.520	0.361	Valid
Bukti Fisik.1	0.718	0.361	Valid
Bukti Fisik.2	0.648	0.361	Valid
Bukti Fisik 3	0.804	0.361	Valid
Bukti Fisik 4	0.809	0.361	Valid

Uji Reliabilitas

Hasil yang diperoleh pada pengujian *Reliabilitas* di bawah ini menunjukkan variabel pelayanan memiliki hasil *Cronbach alpa* 0,904 > 0,600 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpa Hitung	Cronbach alpa Ketentuan	Keterangan
Pelayanan	0,904	>0,600	Reliabel

Sosiodemografi

Jenis Kelamin

Jumlah responden yang datang didominasi oleh perempuan untuk menebus serta mengambil resep BPJS dengan jumlah 53 responden (53%), sementara responden laki laki berjumlah 47 responden (47%).

Usia

Responden terbanyak berdasarkan kelompok usia berada pada rentang 36–45 tahun,

yaitu sebanyak 34 orang (34%). Hal ini disebabkan karena pada usia 36–45 tahun mempunyai produktivitas yang tinggi dengan kunjungan yang banyak dan harus menunggu lama untuk mendapatkan obat dibutuhkan kondisi tubuh yang fit dan itu dimiliki oleh usia produktif.

Pendidikan

Responden terbanyak yaitu pada tingkat SLTA berjumlah 66 responden (66%). Pendidikan dikategorikan rendah jika < SLTA, dan tinggi jika > SLTA, karena orang mempunyai taraf pendidikan yang lebih tinggi akan lebih berorientasi di tindakan preventif, serta mengetahui lebih banyak masalah kesehatan agar mempunyai status kesehatan yang lebih baik [8].

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), yang menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai janji, diperoleh tingkat kepuasan sebesar 75,26% yang termasuk dalam kategori puas. Persentase kepuasan terendah terdapat pada pernyataan "*Petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia*" dengan nilai sebesar 73%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan kefarmasian telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun kemampuan petugas dalam memberikan solusi ketika terjadi ketidakterediaan obat masih perlu ditingkatkan

Rendahnya nilai kepuasan pada aspek tersebut dapat disebabkan oleh keterlambatan pengadaan obat maupun kekosongan stok dari distributor atau pabrik. Solusi yang diberikan petugas umumnya berupa mengupayakan pengadaan obat hingga tersedia kembali. Namun, kondisi ini dapat menyebabkan pasien tidak memperoleh obat tepat waktu sehingga harus menunggu ketersediaan obat BPJS atau membeli obat secara mandiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 75,26%. Nilai tersebut lebih rendah dibandingkan penelitian Pristiyantoro (2021) yang memperoleh tingkat kepuasan sebesar 95,8% [6], namun relatif sejalan dengan penelitian Winanto (2013) yang memperoleh nilai sebesar 74,81% [9]. Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan

pasien yang dapat dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan pada masing-masing lokasi penelitian.

Tingkat Kepuasan Terhadap Variabel Responsiveness (Ketanggapan)

Pada indikator ketanggapan persentase total rata-rata ada pada 74,1% menunjukkan nilai puas, dan pada tabel di atas persentase terendah pada pernyataan "*Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat*" dengan 73,8%, setiap keluhan pasien harus cepat ditangani dan ketanggapan petugas dalam merespons keluhan pasien serta memberikan solusi yang tepat bagi pasien untuk pelayanan dan kebutuhan obat perlu ditingkatkan. Pada pelayanan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Juanda kunjungan pasien yang banyak dan jumlah karyawan yang kurang menyebabkan kurang cepat dalam menangani keluhan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan petugas untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat.

Tingkat kepuasan pada dimensi jaminan sebesar 68,8%. Tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan sebesar 74,1%. Hasil ini lebih rendah dibandingkan penelitian Pristiyantoro (2021) sebesar 90,7% [6], namun lebih tinggi dibandingkan penelitian Winanto (2013) yang memperoleh nilai 64,15% [9]. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan pelayanan dapat bervariasi pada setiap fasilitas kesehatan. Peningkatan kecepatan pelayanan dan respons terhadap kebutuhan pasien diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Empathy (Empati)

Pada indikator empati persentase sebesar 78,7% dengan tingkat kepuasan responden puas, dan hasil terendah ada pada pernyataan "*Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan dan complain pasien*" dengan nilai 76,4%, ini menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah petugas memberikan perhatian terhadap keluhan dan complain pasien. Keluhan pasien harus segera cepat diatasi agar pasien merasa diperhatikan atas keluhannya, dan memberikan perhatian kepada semua pasien tanpa bersikap membedakan satu dengan yang lainnya, serta mengatasi complain pasien dengan cepat dan tepat.

Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010), empati adalah bentuk pelayanan yang diberikan secara personal dengan penuh perhatian serta disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien [10]. Tingkat kepuasan pada dimensi empati pada penelitian ini adalah sebesar 78,7%. Nilai tersebut lebih rendah dibandingkan penelitian Pristiyantoro (2021) sebesar 94,9% [6] dan lebih rendah dibandingkan penelitian Winanto (2013) yang memperoleh nilai 84,93% [9]. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi pasien terhadap perhatian dan kepedulian petugas pada masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan keluhan pasien perlu terus ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Tangibles (Bukti Fisik)

Pada indikator Bukti Fisik petugas dengan atribut lengkap dan tempat parkir yang memadai mendapatkan persentase kepuasan responden sebesar 80,4% dan total persentase kepuasan responden sebesar 77,2% dengan mendapat tingkat kepuasan responden terendah pada pernyataan "*Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan dan complain pasien*" dengan nilai persentase terendah yaitu 73,2%. Tersedianya ruang khusus untuk pelayanan informasi obat sangat dibutuhkan oleh pasien dan tidak bercampur dengan pasien yang lain yang sedang menunggu antrian obat, sehingga pelayanan informasi obat dapat diterima dengan baik oleh pasien.

Menurut Tjiptono (2014), Bukti fisik merupakan wujud nyata yang berkaitan dengan penampilan fisik, personel, serta sarana media komunikasi [11]. Tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik sebesar 77,2%. Hasil ini lebih rendah dibandingkan penelitian Pristiyantoro (2021) sebesar 93,3% [6], tetapi hampir sama dengan penelitian Winanto (2013) yang memperoleh nilai 77,4% [9]. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya variasi kondisi fasilitas dan sarana pelayanan pada masing-masing lokasi penelitian. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai dan nyaman perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Assurance (Jaminan)

Pada tabel Jaminan di atas yang menjadi indikator prioritas tertinggi yaitu obat yang dibutuhkan oleh pasien BPJS terjamin kualitas dan jumlah obat yang diberikan sesuai dan tidak kadaluarsa, menunjukkan total rata-rata persentase ada pada 68,8 % dengan hasil puas. Hasil persentase kepuasan terendah ada pada pernyataan yakni “*Obat yang dibutuhkan pasien tersedia di Apotek*” dengan persentase 64,8%, Hal ini disebabkan terkadang terjadi keterlambatan pengiriman dari distributor serta adanya kebutuhan obat yang tinggi dan sering terjadi kekosongan obat.

Apotek Kimia Farma Juanda harus melengkapi ketersediaan obat sesuai kebutuhan pasien baik melakukan pemesanan ke distributor atau dengan meminta/ dropping obat yang tersedia di apotek Kimia Farma lain di seluruh Indonesia untuk mengatasi kekosongan obat BPJS. Hasil pada penelitian ini lebih rendah dibandingkan penelitian Pristiyantoro (2021) sebesar 81,9% [6], dan hampir sama dengan penelitian Winanto (2013) yang memperoleh nilai 69,09% [9]. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi pasien terhadap aspek jaminan pelayanan pada masing-masing lokasi penelitian. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi, pemberian informasi obat yang

jasas, dan profesionalisme petugas perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik 77,2%, kehandalan 75,26%, ketanggapan 74,1%, jaminan 68,8%, serta empati 78,7%. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi empati memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi jaminan memperoleh tingkat kepuasan terendah. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien BPJS, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Dimensi jaminan, kehandalan, dan ketanggapan perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan pasien sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewan Jaminan Sosial Nasional. Monthly report monitoring JKN Juli 2025. Jakarta: DJSN; 2025. Tersedia pada: https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/do-c/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_07_2025.pdf. Diakses 2 Juni 2026.
- [2] Rombon LAY, Podun BJ, Mamuja PP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakel. *Pidemia*. 2021;2(2).
- [3] Dianita PS, Latifah E. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kesehatan*. 2017;3(2):19–23.
- [4] Lee H, et al. Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy services in South Korea: a cross-sectional study of national level data. *PLOS ONE*. 2015. doi:10.1371/journal.pone.0142269.
- [5] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
- [6] Pristiyantoro P, Dinar K. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Akses UI. *Farmasi-QU Jurnal Pelayanan Kefarmasian*. 2021;8(1):18–31.
- [7] Tampoliu MKK, Nasution RA, Martha D. Gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sukahati Cibinong [Tugas akhir]. Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi Bogor; 2022.
- [8] Ekayani NPK. Faktor sosiodemografi, medis maternal, status gizi dan pemeriksaan antenatal yang rendah meningkatkan risiko kejadian berat badan lahir rendah di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Media Bina Ilmiah*. 2014. ISSN 1978-3787.

- [9] Winanto A. Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna [disertasi]. Universitas Tanjungpura; 2013.
- [10] Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran industri jasa kesehatan. Yogyakarta: Andi; 2010.
- [11] Tjiptono F. Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2014.