

Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Program Rujuk Balik (PRB) Terhadap Kualitas Pelayanan Resep

Ni Luh Darayanti¹, Natalia. Ch. Latjandu¹

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Trinita, Manado, Indonesia

Email: niluhyantiasih@gmail.com¹; rino14111982@gmail.com¹

Article Info	
<p>Article history: Received 10 Des 2025 Revised 11 Des 2025 Accepted 23 Jan 2026</p>	<p>Abstrak: Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa, yakni dimensi <i>reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy</i>. Tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik (PRB) terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Wanea pada bulan Juli - Agustus 2024. Sampel pada penelitian ini sebanyak 84 pasien Program Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Wanea. Analisis menggunakan analisa deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Wanea. Sebagian besar pasien BPJS Kesehatan program rujuk balik Puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap di Apotek Kimia Farma Wanea.</p> <p>Kata Kunci: <i>Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Resep</i></p> <p>Abstract: <i>The quality of pharmacy services greatly affects patient satisfaction. There are several factors that can determine customer satisfaction with service quality, namely reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of patients of the Social Security Administration Agency for Health (BPJS Kesehatan) Referral Back Programme (PRB) with the quality of service at the Kimia Farma Wanea Pharmacy. This study was conducted at Kimia Farma Wanea Pharmacy from July to August 2024. The sample in this study consisted of 84 patients of the Referral Back Programme at Kimia Farma Wanea Pharmacy. The analysis used descriptive analysis to describe patient satisfaction with the quality of prescription services at Kimia Farma Wanea Pharmacy. Most BPJS Kesehatan patients in the referral program were satisfied with the quality of service based on reliability, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness at Kimia Farma Wanea Pharmacy.</i></p>



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang berlaku. Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan prinsip dasar manajemen mutu. Suatu apotek dikatakan baik apabila memiliki prinsip dasar pengelolaan dan pelayanan yang berkualitas (Adhim, 2022).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan Kefarmasian yang diselenggarakan di Apotek haruslah mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat dan sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan. Dalam rangka peningkatan penggunaan obat rasional untuk mencapai keselamatan pasien, dilakukan pelayanan kefarmasian sesuai standar di fasilitas kesehatan. Terkait dengan hal tersebut, Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Permenkes No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Angraini, 2020).

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian dan didukung oleh pengetahuan yang selalu terbaharukan serta berorientasi kepada keselamatan pasien. Berdasarkan undang undang yang berlaku apoteker mempunyai kewenangan dalam melakukan pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika) untuk mencapai hasil yang maksimal dalam rangka meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu aspek dalam pelayanan farmasi di apotek adalah pelayanan dispensing obat atau lebih dikenal sebagai pelayanan obat untuk pasien, baik obat swamedikasi maupun obat atas permintaan resep dokter (Suprasetya, dkk., 2020).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2013 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan penunjang bagi pelayanan kesehatan. Partisipasi dalam sistem jaminan kesehatan nasional dapat dilakukan dengan menjadi apotek fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama langsung dengan BPJS untuk menjamin kebutuhan obat rujuk balik atau menjalin kerjasama dengan praktek dokter dan klinik. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan berupa perlindungan kesehatan, yang mana peserta menerima manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah memenuhi kewajiban pembayaran iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Pelaksana program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) (BPJS Kesehatan, 2016).

Manfaat program JKN diberikan dalam bentuk pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk obat dan alat kesehatan. Apotek yang melayani program pelayanan penyakit kronis dikenal dengan nama

apotek Program Rujuk Balik (PRB) (BPJS Kesehatan, 2016). Apotek Kimia Farma yang terletak di Jalan Samratulangi Manado merupakan apotek yang memberikan layanan kesehatan dengan fasilitas BPJS. Lokasi apotek ini sangat strategis, sehingga banyak pasien PRB memilih pelayanan BPJS di apotek ini.

Apotek Kimia Farma dipimpin oleh Apoteker penanggung jawab yang berorientasi pada tercapainya kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari kesan kinerja produk (atau hasil) sama dengan harapannya. Hasilnya adalah loyalitas pasien yang tinggi. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Bustami, 2011).

Untuk mengukur kepuasan pasien, terdapat salah satu model yang paling sering digunakan yaitu model SERVQUAL (Service Quality). Pengukuran dilakukan dengan membuat survey penilaian kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa, yakni dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* (Fauziah, dkk., 2023).

Hasil observasi awal menunjukkan adanya keluhan pasien tentang waktu tunggu pelayanan yang lama di apotek tersebut. Untuk mengukur peningkatan mutu pelayanan BPJS di Apotek Kimia Farma Wanea Manado, peneliti ingin melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik)

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah mengetahui tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) program rujuk balik terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Wanea pada bulan Juli - Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan rata-rata perbulan pasien Program Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Wanea selama bulan Juni sampai Desember 2023 berjumlah 623 orang sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 84 responden. Variabel penelitian pada penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Wanea. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Wanea.

HASIL PENELITIAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah

Tabel 1. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan pasien BPJS Kesehatan Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan pelayanan

Kualitas Pelayanan	n	%
Kehandalan		
Tidak Puas	6	7,1
Puas	58	69,0
Sangat Puas	20	23,8
Jaminan		
Tidak Puas	2	2,4
Puas	62	73,8
Sangat Puas	20	23,8
Bukti Fisik		
Tidak Puas	2	2,4
Puas	54	64,3
Sangat Puas	28	33,3
Empati		
Tidak Puas	4	4,8
Puas	58	69,0
Sangat Puas	22	26,2
Daya Tanggap		
Sangat Tidak Puas	1	1,2
Tidak Puas	24	28,6
Sangat Puas	59	70,2

Dari tabel 1 di atas menunjukkan Sebagian besar responden menilai Puas terhadap kehandalan pelayanan yaitu sebanyak 58 responden (69,0%), Sangat Puas sebanyak 20 responden (23,8%) sedangkan yang Tidak Puas sebanyak 6 responden (7,1%). Sebagian besar responden menilai Puas terhadap jaminan pelayanan yaitu sebanyak 62 responden (73,8%), Sangat Puas sebanyak 20 responden (23,8%) sedangkan yang Tidak Puas sebanyak 2 responden (2,4%).

Sebagian besar responden menilai Puas terhadap bukti fisik pelayanan yaitu sebanyak 54 responden (64,3%), Sangat Puas sebanyak 28 responden (33,3%) sedangkan yang Tidak Puas sebanyak 2 responden (2,4%). Sebagian besar responden menilai Puas terhadap empati pelayanan yaitu sebanyak 58 responden (69,0%), Sangat Puas sebanyak 22 responden (26,2%) sedangkan yang Tidak Puas sebanyak 4 responden (4,8%). Sebagian besar responden menilai Puas terhadap daya tanggap pelayanan yaitu sebanyak 59 responden (70,2%), Tidak Puas sebanyak 24 responden (28,6%) sedangkan yang Sangat Tidak Puas sebanyak 1 responden (1,2%).

PEMBAHASAN

1. Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parameter Kehandalan (*Reliability*) di Apotek Kimia Farma Wanea.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa puas terhadap kehandalan pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea yaitu mencapai 92%. Hal ini disebabkan responden menilai puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek, petugas apotek memberi informasi terkait cara penggunaan obat, memberi informasi terkait aturan pakai obat,

memberi informasi tentang efek samping obat, menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluhannya.

Kehandalan berhubungan dengan kemampuan Apotek dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja tenaga kesehatan yang ada di Apotek harus sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh pasien yang berarti bahwa pemberian informasi menyangkut aturan pakai obat, efek samping obat, penggunaan obat, penjelasan yang mudah dimengerti dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk menceritakan keluhannya yang baik berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan.

Tjiptono mendefinisikan kehandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti apotek memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa apotek yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Secara singkat definisi kehandalan dalam Tjiptono adalah "kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan" (Tjiptono, 2016).

Dalam konteks hasil penelitian ini, peningkatan aspek kehandalan pelayanan kesehatan yang terfokus turut meningkatnya orientasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Apotek Kimia Farma Wanea yang semakin baik dari sebelumnya. Kemampuan apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan salah satu tanggung jawab utama dari apotek, karena kesembuhan dan keselamatan nyawa pasien banyak dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh apotek. Oleh karena itu sudah seharusnya apotek Kimia Farma Wanea harus memiliki standar informasi dalam memberikan pelayanan. Misalnya tenaga kesehatan di apotek harus memberikan informasi obat seperti aturan pakai obat, efek samping obat, penggunaan obat yang baik kepada responden.

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Karawang mendapatkan bahwa persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 52% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi reliability tergolong "puas". Hasil tersebut membuktikan bahwa pasien puas dalam segi pelayanan, kelengkapan obat serta ketepatan waktu dalam pemberian obat pada pasien bpjs program rujuk balik di Apotek Kimia Farma Karawang (Saptayuda, dkk., 2023)

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Wilayah Kecamatan X kota Surakarta tahun 2022 mendapatkan rata-rata persentase kepuasan pasien dari dimensi kehandalan (reliability) sebesar 72,82% dengan variable pendukung paling tinggi yaitu petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien dengan rata-rata persentase sebesar 76,24% dan variabel pendukung terendah yaitu pasien mendapatkan informasi tentang obat dengan jelas sebesar 69,21%. Namun pada penelitian ini, persentase tingkat kepuasan pasien yang diperoleh termasuk kategori puas (Benita, dkk., 2023).

2. Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parameter Jaminan (*Assurance*) di Apotek Kimia Farma Wanea.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa puas terhadap kehandalan pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea yaitu mencapai 98%. Hal ini disebabkan responden menilai sangat puas dengan sikap petugas yang ramah dan sopan kepada pasien saat

penyerahan resep, petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti, mencocokkan kembali nomor antrian dengan nama pasien, obat dalam kondisi yang baik dan harga yang wajar, serta petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.

Jaminan, artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi ini meliputi beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa. Pada bidang kesehatan dimensi jaminan ini dinilai dengan pengetahuan karyawan/staf, keterampilan pendukung, kepercayaan pasien dan reputasi yang baik dan terjaga. Untuk pasar konsumen kesehatan, aspek ini berbicara masalah reputasi institusi kesehatan yang dituju pasien, reputasi dilihat dari pengetahuan, keterampilan, kepercayaan pasien akan tim pendukung institusi kesehatan. Apabila ternyata reputasi yang dihasilkan pasien baik, maka pasien tidak hanya puas, pasien akan loyal karena merasa harapannya terpenuhi saat membutuhkan keberadaan institusi kesehatan dan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama (Tjiptono, 2016).

Jaminan pelayanan yang baik akan memberikan kepercayaan yang tinggi dari pasien. Tindakan pelayanan yang profesional dan bebas dari ragu – ragu merupakan ukuran kenyamanan dan keamanan terhadap pasien. Dengan adanya nilai positif dari pasien setelah menerima tindakan yang dirasakan aman dan nyaman maka pasien akan mengambil kesimpulan untuk menggunakan kembali pelayanan tersebut.

Jaminan berupa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya konsumen pada perusahaan. Pengetahuan dan kesopanan pelaku pelayanan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, meliputi kemampuan mendiagnosa atau menganalisis masalah dengan tepat, sopan santun dan keramahan petugas rumah sakit tentu menjadi tolak ukur yang sangat penting bagi keberlanjutan pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea. Semakin baik pengetahuan, etika, keramahmatamahan serta kesopanan petugas di Apotek Kimia Farma Wanea yang diperlihatkan melalui tingkat kepercayaan masyarakat yang baik pula, maka akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Apotek Kimia Farma Wanea.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 55 responden di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPJS PRB di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik yaitu rata rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (assurance) sebesar 91,27% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’. Dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi jaminan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan obat BPJS kepada pasien rujuk balik di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik (Adhim, 2022).

Untuk dimensi keyakinan pada Apotek Kimia Farma 220 diperoleh hasil rata rata kepuasan sebesar 82% dan Apotek Kimia Farma 72 sebesar 83%. Hasil tersebut menggambarkan besarnya harapan pasien dalam memperoleh pelayanan yang baik dari petugas, berupa sikap yang ramah, sopan. Jaminan dalam penelitian ini merupakan kapasitas petugas di Apotek berkaitan dengan pengetahuan, ketelitian, kesopanan serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang maksimal (Fauziah, dkk., 2023).

3. Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parameter Bukti Fisik (*Tangibles*) di Apotek Kimia Farma Wanea.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa puas terhadap kehandalan pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea yaitu mencapai 98%. Hal ini disebabkan responden menilai sangat puas dengan kebersihan di lingkungan Apotek, Petugas Apotek berpenampilan rapi dan bersih, ketersediaan obat yang lengkap, ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur), ruang tunggu yang cukup luas dan nyaman, penataan loket yang baik dan mudah dijangkau, kursi ruang tunggu nyaman dan bersih.

Tangibles merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Bila pasien merasa nyaman dengan layanan di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien pada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenikmatan akan mempengaruhi pasien untuk membayar biaya pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2016).

Tangibles dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta tampilan pegawainya. Pada bidang kesehatan misalnya di apotek, dimensi ini dinilai dengan tersedianya ruang tunggu, lingkungan yang bersih, sumber informasi, loket, ketersediaan kursi serta penampilan dari petugas.

Penelitian ini menunjukkan ini berarti bahwa semakin baik penampilan fisik serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan kesehatan maka akan meningkatkan pula kepuasan responden. Bukti fisik merupakan suatu hal yang nyata turut mempengaruhi kepuasan dan keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Responden menganggap penting ketersediaan perlengkapan fisik pada sebuah apotek. Dimana apotek yang berkualitas diharapkan memiliki perlengkapan fisik yang memadai bagi pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan dapat maksimal, karena responden akan terbantu proses penyembuhannya dengan adanya fasilitas dan peralatan pendukung.

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Katrina pada tahun 2024 mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kategori sangat puas (81,78%). Dimana pelanggan merasakan sangat puas dikarenakan fasilitas di instalasi farmasi lengkap, ruang tunggu nyaman (tersedia fasilitas seperti pendingin ruangan, alat sirkulasi udara, televisi, media bacaan), jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi yang tidak jauh, terjaminnya kecukupan/ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan serta penampilan apoteker dan petugas farmasi bersih dan rapi (Hasanah, dkk., 2024).

Penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X Kota Bengkulu mendapatkan indikator tingkat kepuasan pada dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 89,38% dengan kategori (sangat puas). Hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien (Rikomah, dkk., 2023).

4. Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parameter Empati (*Empathy*) di Apotek Kimia Farma Wanea.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa puas terhadap empati pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea yaitu mencapai 95%. Hal ini disebabkan

responden menilai sangat puas dengan petugas apotek yang memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan konsumen, mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar, ramah dan sopan melayani konsumen serta memberi informasi tanpa ditanya atau diminta oleh pasien.

Variabel empati merupakan salah satu tolak ukur yang senantiasa mendapatkan penilaian khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Apotek Kimia Farma Wanea. Penanganan secara personal merupakan satu nilai tambah yang akan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dapat memuaskan pasien. Kebutuhan setiap pasien untuk berkomunikasi baik dengan petugas, berkonsultasi mengenai informasi obat dan motivasi yang lebih bagi kesembuhan pasien adalah cara yang baik bagi cepatnya proses penyembuhan pasien (Sabarguna, 2004).

Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*Acces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan serta Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016).

Secara umum adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dikarenakan kedudukannya sangat vital untuk menjamin kepuasan konsumen. Bagi pasien mereka akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh baik, sebaliknya ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap apotek selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa apotek. Kepuasan pasien yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan pada rumah sakit sehingga pasien tidak akan pindah ke apotek lain apabila mereka mengalami kondisi yang mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit. Namun jika pelayanan petugas apotek yang buruk akan menyebabkan pasien enggan berhubungan lebih lanjut dengan apotek, bahkan tidak menutup kemungkinan pasien akan pindah ke apotek lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Katrina pada tahun 2024 mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan empati (*emphaty*) termasuk dalam kategori puas (80%). Hal ini disebabkan pelayanan yang ada di instalasi farmasi apotek tersebut dinilai baik, tidak membedakan pasien, ramah dan sopan santun, mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar, mudah diajak berkomunikasi serta mudah ditemui saat dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian.

Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa apotek di Samarinda menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati dapat dilihat berada di atas 90%. Empati sifat yang harus dimiliki oleh petugas apotek. Empati memiliki hubungan positif yang signifikan dengan loyalitas pasien, sehingga hubungan antara pasien dan petugas apotek memiliki pengaruh besar pada kenyamanan pasien (Yunita, 2022).

5. Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Program Rujuk Balik terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parameter Daya Tanggap (*Responseiveness*) di Apotek Kimia Farma Wanea.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa puas terhadap daya

tanggap pelayanan di Apotek Kimia Farma Wanea yaitu mencapai 70%. Hal ini disebabkan responden menilai puas dengan petugas apotek yang selalu siap melayani konsumen, mendengarkan keluhan konsumen dengan seksama, menanggapi pertanyaan konsumen terkait obat-obatan yang didapat, pada menyiapkan obat dengan segera, serta petugas di kasir cepat menyelesaikan urusan pembayaran.

Daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap" (Tjiptono, 2016).

Daya tanggap pelayanan yang baik akan memberikan hasil kepuasan pasien yang baik. Daya tanggap merupakan kemauan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pasien dalam melakukan berobat selalu menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, tidak ruwet, serta penanganan yang memuaskan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Selain itu respon dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien, dengan respon yang baik maka pasien akan merasa dihargai.

Pelayanan yang diberikan petugas apotek merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien. Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan sikap petugas apotek dalam melayani pasien. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang petugas apotek harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap pasien. Menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan pasien kepada patugas apotek tersebut.

Pelayanan yang bisa diandalkan mengandung unsur: melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut yang diberikan kepada pasien maka akan memberikan persepsi yang baik atas pelayanan dan selanjutnya akan berpengaruh pada tingginya loyalitas pasien di Apotek Kimia Farma Wanea.

Daya tanggap merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau layanan jasa. Harapan pasien terhadap daya tanggap pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan pasien di masa lalu yang akan merubah harapan dan respons pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. kepuasan terhadap dimensi daya tanggap adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Berkomunikasi kepada pasien mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Karawang mendapatkan bahwa persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 65% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap tergolong "puas". Hal ini menunjukkan bahwa pasien BPJS program rujuk balik di Apotek Kimia Farma Karawang puas dengan Ketepatan dan Kecepatan pelayanan petugas apotek serta puas pada ketanggapan dan kepuasan apoteker yang bertugas (Saptayuda, dkk., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Melia Banjarmasin mengenai tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian menemukan skor tertinggi 3,32 yang termasuk dalam kategori sangat puas, hasil tersebut ditunjukkan pada pernyataan petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, sedangkan skor terendah sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori puas dengan pernyataan petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta. Rata-rata hasil yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,25 yang masuk kedalam kategori puas (Hilmalia, dkk., 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) program rujuk balik terhadap kualitas pelayanan berdasarkan parameter kehandalan (*reliability*) di Apotek Kimia Farma Wanea sebagian besar adalah Puas, berdasarkan parameter daya tanggap (*responsibility*) di Apotek Kimia Farma Wanea sebagian besar adalah Puas, berdasarkan parameter jaminan (*assurance*) di Apotek Kimia Farma Wanea sebagian besar adalah Puas, berdasarkan parameter empati (*emphaty*) di Apotek Kimia Farma Wanea sebagian besar adalah Puas, berdasarkan parameter bukti fisik (*tangible*) di Apotek Kimia Farma Wanea sebagian besar adalah Sangat Puas.

Diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu bahan pertimbangan maupun evaluasi serta sumber informasi terhadap tingkat Kepuasan Pasien PRB (Program Rujukan Balik) dalam pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Wanea.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhim, L. F., (2022). Profil Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. *HERCLIPS*, 4(1), pp. 9-16.
- Anggraini, W. (2020). *Buku Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Apotek: Praktik Kerja Lapangan Integratif*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Benita, Z., Wijayanti, T. & Pramukantoro. Ganet, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5(2), pp. 186-197.
- BPJS Kesehatan. (2016). *Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Fauziah, D. W., F, P. D., Haque, A. F. & Mulyani, E. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) terhadap Kualitas Pelayanan Resep dari dua Cabang Apotek Kimia Farma di Kota Bengkulu. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 6(2), pp. 125-134.
- Hasanah, N., L. K. R Puji., A. D. Kristiyowati., Betty., V. D. Hapsari., P. Handayani., A. Shafira. (2024). Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Katrina. *Edu Masda Journal*, VIII(1), pp. 50-60.

- Hilmalia, Patimah, R. & Hendera, (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin. *Jurnal Komunitas Farmasi Nasional*, IV(1), pp. 679-688.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Rikomah, S. E., Siregar, F. M. A. & Yanti, S., (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Bengkulu. *Jurnal Pharmacopoeia*, II(1), pp. 77-88.
- Sabarguna, B. S., (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Saptayuda, M. F., Yuniarsih, N. & Fikayuniar, L., (2023). Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Farmasi pada Peserta Program Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Kerawang. *Jurnal Buana Farma*, III(1), pp. 21-25.
- Suprasetya, E., Muhtaria & Nugroho, H., (2020). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta. *Jurnal Permata Indonesia*, 11(2), pp. 33-37.
- Tjiptono, F., (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yunita, B. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, XVII(1), pp. 19-24.