



ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS RUJUKAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA DKI JAKARTA

Vony Nofrika*, Fathan N.U

Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA, Jakarta Timur, Indonesia

*E-mail: vnofrika@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian sangat penting dalam menilai efektivitas pemberian layanan kesehatan. Program Rujukan Terbalik (PRB) di bawah BPJS bertujuan untuk meningkatkan perawatan bagi pasien dengan penyakit kronis dengan menawarkan layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Studi ini menilai kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di apotek Kimia Farma di DKI Jakarta di bawah PRB. Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian berdasarkan dimensi SERVQUAL. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan menggunakan desain studi potong lintang. Sebanyak 967 pasien rujukan BPJS dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas layanan, antara lain *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa lebih dari 95% responden sangat puas atau puas dengan layanan di kelima dimensi SERVQUAL. Kepuasan tertinggi diamati pada dimensi kehandalan, yang menekankan pentingnya perhatian dan keakuratan apoteker. Namun, terdapat area yang perlu ditingkatkan terkait ketersediaan obat dan sumber daya edukasi pasien. Studi ini menyimpulkan bahwa apotek Kimia Farma sebagian besar telah memenuhi harapan pasien. Meskipun demikian, peningkatan ketersediaan stok obat, materi edukasi pasien, dan lingkungan layanan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan. Disarankan agar area-area ini ditangani untuk memperkuat layanan farmasi yang berpusat pada pasien.

Kata kunci: Pelayanan Farmasi; Kepuasan Pasien; SERVQUAL

Abstract

Patient satisfaction with pharmaceutical services is crucial in assessing the effectiveness of healthcare delivery. The Reverse Referral Program (PRB) under the National Health Insurance (BPJS) aims to improve care for patients with chronic diseases by offering services at primary healthcare facilities. This study assessed patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma pharmacies in DKI Jakarta under the PRB program. The study aimed to analyze patient satisfaction with pharmaceutical services based on SERVQUAL dimensions. A quantitative descriptive approach was employed using a cross-sectional study design. A total of 967 BPJS referral patients were selected using purposive sampling. Data were collected through a SERVQUAL-based questionnaire covering five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was performed using descriptive statistics. The results showed that more than 95% of respondents were very satisfied or satisfied with the services across all five SERVQUAL dimensions. The highest satisfaction was observed in the reliability dimension, which emphasizes the importance of pharmacists' attentiveness and accuracy. However, there are areas for improvement related to medication availability and patient education resources. The study concluded that Kimia Farma pharmacies have largely met patient expectations. However, improving medication availability, patient education materials, and the service environment can further enhance service quality. It is recommended that these areas be addressed to strengthen patient-centered pharmacy services.

Keywords: Pharmaceutical Services; Patient Satisfaction; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas hasil layanan, baik dalam aspek medis maupun non-medis, seperti kepatuhan

terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis, dan kelanjutan perawatan (Ojo & Owolabi, 2017). Kepuasan akan tercapai jika ada kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang diterima selama proses pelayanan. Meningkatkan kualitas layanan

kesehatan yang diberikan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Jenifer Togas et al., 2022).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan bahwa upaya kolaboratif antar tenaga kesehatan sangat penting dalam membangun sistem kesehatan yang adaptif, tangguh terhadap krisis, dan mampu menata ulang struktur serta operasionalnya sesuai kebutuhan yang terus berkembang (Wrześniewska-Wal et al., 2025). Dalam kerangka kolaborasi tersebut, apotek komunitas memiliki peran penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah diakses, yang menghubungkan pasien dengan layanan medis yang lebih luas (Westerlund & Marklund, 2020). Melalui berbagi keahlian dan kerja sama antarprofesi, apoteker dan tenaga kesehatan lainnya dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif dan berkualitas lebih tinggi dibandingkan jika bekerja secara terpisah.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah apotek, yaitu sarana tempat apoteker memberikan pelayanan kefarmasian. Dalam konteks ini, pelayanan kefarmasian mencakup pemberian asuhan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai, dengan tujuan mencapai luaran terapi tertentu untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Perubahan paradigma dari pendekatan yang berfokus pada produk (*drug-oriented*) menuju layanan yang berfokus pada pasien melalui konsep *pharmaceutical care* muncul sebagai respons terhadap meningkatnya tuntutan pasien akan pelayanan kefarmasian yang lebih berkualitas (Andi et al., 2022). Kompetensi apoteker perlu terus ditingkatkan agar perubahan paradigma ini dapat diterapkan secara efektif. Perkembangan ini menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang komprehensif (Addin et al., 2021).

Asuransi Kesehatan merupakan bentuk

perlindungan kesehatan yang bertujuan agar peserta dapat memperoleh manfaat pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Jaminan ini diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program asuransi kesehatan. Seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, baik fasilitas tingkat pertama maupun fasilitas rujukan tingkat lanjut, wajib memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan program kesehatan yang diberikan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memiliki penyakit kronis yang telah stabil dan memerlukan pengobatan atau perawatan jangka panjang di fasilitas kesehatan tingkat pertama, berdasarkan rekomendasi atau rujukan dari dokter yang merawat. PRB bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi peserta dengan penyakit kronis, dengan memberikan manfaat seperti mempermudah akses terhadap obat yang diperlukan. Beberapa contoh penyakit kronis yang termasuk dalam PRB antara lain diabetes melitus, hipertensi, penyakit jantung, asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), epilepsi, skizofrenia, stroke, dan lupus (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Penyampaian kualitas pelayanan, yaitu kinerja yang dirasakan oleh pasien, memengaruhi kepuasan pelayanan, yang dapat tercapai apabila kinerja yang diterima melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien sebagai pelanggan apotek merupakan pertimbangan yang sangat penting (Addin et al., 2021). Meningkatnya jumlah pelanggan akan berdampak pada keuntungan apotek, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Zehra et al., 2025), khususnya di Apotek Kimia Farma DKI Jakarta.

Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah pengukuran

kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Javed & Ilyas, 2018). Pengukuran ini memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas dan keberlanjutan layanan yang tersedia (Rahmatia et al., 2025). Penilaian pasien yang buruk terhadap pelayanan dapat menyebabkan penurunan kunjungan pasien serta mengikis tingkat kepercayaan pasien terhadap petugas. Hal ini tentu akan memengaruhi citra dan kualitas pelayanan di apotek. Kualitas layanan yang diberikan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien, yang sering disebut sebagai kualitas layanan (SERVQUAL). SERVQUAL mengidentifikasi lima komponen kualitas layanan, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Setiawan et al., 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rujuk balik di Apotek Kimia Farma DKI Jakarta berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma.

METODE

Metodologi penelitian meliputi desain studi, penentuan sampel, instrumen penelitian, prosedur pengumpulan data, analisis statistik, dan persetujuan etik.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Metode yang digunakan adalah analisis observasional non-eksperimental dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) (Kashfi et al., 2022). Desain ini memberikan gambaran mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma DKI Jakarta.

Populasi dan Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung dengan Rumus Slovin (Ramadhani et al., 2025):

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

dengan n merupakan jumlah sampel responden, N adalah total populasi pasien, dan e adalah tingkat kesalahan (*error rate*).

Penelitian ini melibatkan empat Apotek Kimia Farma yang berlokasi di DKI Jakarta. Jumlah sampel pada masing-masing apotek ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, berdasarkan rata-rata jumlah pasien rujuk balik BPJS dari bulan Juli hingga September 2024. Apotek A, yang melayani rata-rata 772 pasien, memberikan 263 responden. Apotek B, dengan 547 pasien, memberikan 231 responden. Apotek C, yang melayani 588 pasien, memberikan 238 responden, sedangkan Apotek D, dengan 570 pasien, memberikan 235 responden. Secara keseluruhan, total sampel dalam penelitian ini berjumlah 967 pasien.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL sebagai instrumen utama untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma di DKI Jakarta. Kuesioner dirancang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Setiap dimensi diukur melalui butir pertanyaan yang merefleksikan pengalaman pasien. Pengukuran kepuasan pelayanan menggunakan skala *Likert* (Bhattacharya et al., 2023) yang ditampilkan pada Tabel 1.

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien korelasi Pearson untuk setiap butir pertanyaan (indikator). Dengan jumlah responden sebanyak 967 orang, nilai r -tabel kritis adalah 0,031. Seluruh indikator pada lima dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai r lebih besar dari 0,031 yang menandakan bahwa butir-butir kuesioner tersebut valid untuk mengukur

kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma di DKI

Jakarta. Uji validitas ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Tabel 1. Pengukuran kepuasan pelayanan dengan skala *Likert*.

Kepuasan	Nilai	Rentang
Sangat Puas	5	81 – 100 %
Puas	4	61 – 80 %
Cukup Puas	3	41 – 60 %
Tidak Puas	2	21 – 40 %
Sangat Tidak Puas	1	0 – 20 %

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Semua dimensi memiliki nilai di atas ambang batas 0,7 yang menunjukkan konsistensi internal yang baik

(Gül et al., 2023). Nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap dimensi disajikan dalam Tabel 2. Proses perhitungan reliabilitas ini dilakukan menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 2. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk Seluruh Dimensi *SERVQUAL*

Dimensi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Interpretasi
Kehandalan	0,721	Reliabel
Ketanggapan	0,725	Reliabel
Jaminan	0,716	Reliabel
Empati	0,737	Reliabel
Bukti Fisik	0,730	Reliabel

Pengumpulan Data

Responden dalam penelitian ini terdiri atas pasien Rujuk Balik BPJS yang berkunjung ke Apotek Kimia Farma DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian, meliputi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup pasien yang mengikuti program rujuk balik BPJS, berusia 17–65 tahun, serta pasien yang telah berkunjung ke Apotek Kimia Farma DKI Jakarta lebih dari satu kali. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini mencakup karyawan Apotek Kimia Farma DKI Jakarta dan pasien yang tidak dapat membaca dan menulis dengan lancar.

Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner berbasis *SERVQUAL* dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk merangkum tingkat kepuasan pasien pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Pada setiap dimensi, respons skala *Likert* dikategorikan, kemudian frekuensi dihitung untuk menentukan distribusi tingkat kepuasan.

Etika Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip etika penelitian dan telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA dengan nomor persetujuan 001884/Komite Etik Penelitian STIKes IKIFA/2025. Surat persetujuan etik diterbitkan pada tanggal 26 Mei 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Dimensi kehandalan digunakan untuk mengevaluasi kemampuan suatu organisasi pelayanan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan kepada pelanggannya (Cao et al., 2025). Dimensi ini mengacu pada konsistensi dan kehandalan kinerja pelayanan, termasuk kemampuan untuk memberikan layanan sesuai janji secara tepat, tepat waktu, dan tanpa kesalahan.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kehandalan mencakup ketepatan dalam peracikan resep, pelabelan obat yang benar, serta penyediaan informasi obat yang tepat. Tingkat kehandalan yang tinggi menunjukkan bahwa pasien dapat mempercayai apotek untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan kesehatannya dengan tepat dan tepat waktu. Dimensi kehandalan diukur melalui tujuh butir pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Kehandalan Pelayanan Apoteker

No.	Indikator	Nilai
1	Apoteker memberikan pelayanan dengan cermat dan penuh perhatian	84,16%
2	Apoteker mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai pengobatan dan kesehatan	80,99%
3	Apoteker memberikan obat secara akurat sesuai kebutuhan pasien	82,09%
4	Apoteker memberi tahu pasien tentang manfaat obat yang diresepkan	82,30%
5	Apoteker memberikan informasi mengenai kemanjuran obat	82,17%
6	Apoteker menjelaskan dengan jelas cara menyimpan obat	82,03%
7	Apoteker menjelaskan secara rinci cara penggunaan obat yang benar	81,34%

Dimensi kehandalan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, dengan seluruh indikator berada pada kategori sangat puas. Skor tertinggi diperoleh pada indikator ketelitian dan perhatian apoteker dalam memberikan pelayanan (84,16%), yang mencerminkan kemampuan apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian secara konsisten dan akurat. Tingginya penilaian pada indikator kemampuan menjawab pertanyaan pasien serta ketepatan dalam pemberian dan penggunaan obat menunjukkan bahwa apoteker telah menjalankan perannya secara profesional dalam mendukung keamanan dan efektivitas terapi pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa pasien

menilai apoteker sebagai tenaga kesehatan yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi obat, memastikan ketepatan terapi, serta mendukung pemahaman pasien terhadap penggunaan obat yang benar. Hal ini menjadi aspek penting bagi pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang memerlukan pelayanan kefarmasian yang berkesinambungan dan dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa dimensi kehandalan telah berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Distribusi tingkat kepuasan pasien Rujuk Balik BPJS berdasarkan dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Gambaran Umum Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Kehandalan Pelayanan Farmasi

Kepuasan	Responden	Persentase
Sangat puas	530	54,81 %
Puas	398	41,16 %
Cukup puas	39	4,03 %
Tidak puas	0	0 %
Sangat tidak puas	0	0 %

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar pasien sangat puas dengan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan yang diberikan oleh apoteker, baik dalam pelayanan obat maupun penyampaian informasi. Hanya 39 pasien (4,03%) yang menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa apoteker telah berhasil memberikan pelayanan yang handal dalam menangani kebutuhan dan keluhan pasien.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang berfokus pada keinginan untuk membantu pengguna layanan secara cepat dan efisien (Rahimi et al., 2025). Dimensi

ketanggapan menilai sejauh mana efektivitas petugas farmasi dalam menanggapi permintaan pasien, menginformasikan waktu pelayanan yang sesuai, memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu dan sedia ketika dibutuhkan (Setyawan et al., 2025) Dimensi ketanggapan bertujuan untuk menilai tingkat kesiapan petugas farmasi dalam menyampaikan informasi yang mudah dipahami serta keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Dimensi ketanggapan diukur melalui tujuh butir pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan Pelayanan Apoteker

No.	Indikator	Nilai
1	Apoteker mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien	80,93%
2	Apoteker secara aktif berusaha memahami keluhan pelanggan	80,79%
3	Apoteker memberikan solusi yang tepat untuk gejala yang dialami	80,85%
4	Apoteker menyapa setiap pasien dengan senyuman	81,03%
5	Apoteker selalu siap membantu ketika pasien membutuhkan bantuan	81,05%
6	Apoteker menyampaikan informasi tentang obat-obatan dalam bahasa yang mudah dipahami pasien	82,59%
7	Apoteker terampil dan efisien dalam memberikan perawatan pasien	82,71%

Dimensi ketanggapan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, dengan seluruh indikator berada pada kategori puas. Skor tertinggi diperoleh pada indikator keterampilan dan efisiensi apoteker dalam memberikan pelayanan (82,71%), yang mencerminkan kesiapan serta kompetensi apoteker dalam merespons kebutuhan pasien

secara cepat dan tepat. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai apoteker sebagai tenaga kesehatan yang responsif, komunikatif, dan siap membantu selama proses pelayanan. Ketanggapan apoteker dalam memahami keluhan pasien serta memberikan solusi yang sesuai berperan penting dalam membentuk pengalaman

pelayanan yang positif, khususnya bagi pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang membutuhkan pelayanan berulang dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan telah terpenuhi dengan baik. Namun, upaya peningkatan tetap diperlukan untuk

mempertahankan dan mengoptimalkan daya tanggap pelayanan, antara lain melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, dan pengelolaan alur kerja yang lebih efisien.

Distribusi tingkat kepuasan pasien Rujuk Balik BPJS berdasarkan dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Gambaran Umum Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan Pelayanan Farmasi

Kepuasan	Responden	Persentase
Sangat Puas	520	53,77%
Puas	399	41,26%
Cukup Puas	48	4,96%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar pasien sangat puas dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif yang diberikan oleh apoteker dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hanya 48 pasien (4,96%) yang menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa apoteker secara konsisten telah memberikan kinerja yang sangat baik dalam merespons pertanyaan dan kebutuhan pasien secara efisien dan tepat waktu.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mengukur sikap tenaga kesehatan, termasuk perilaku yang dapat

dipercaya, rasa aman dan nyaman, kesopanan serta kerendahan hati, serta pengetahuan dalam menjawab pertanyaan (Setyawan et al., 2025). Dimensi jaminan dapat mengevaluasi keahlian apoteker dalam memberikan pelayanan yang aman dan nyaman sesuai standar yang telah ditetapkan (Lawan et al., 2022). Apoteker memberikan keyakinan kepada pasien terkait kualitas obat yang diberikan, memastikan bahwa obat tersebut efektif bagi pasien (Tri Saputri et al., 2023). Dimensi jaminan diukur melalui enam butir pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Jaminan Pelayanan Apoteker

No.	Indikator	Nilai
1	Kebutuhan obat pasien selalu tersedia di apotek.	78,24%
2	Apoteker mengingatkan pasien tentang jadwal minum obat berikutnya.	83,50%
3	Semua obat yang tersedia di apotek dijamin berkualitas tinggi.	80,43%
4	Apoteker memiliki pengetahuan yang baik tentang obat-obatan.	81,03%
5	Apoteker memberikan informasi yang akurat sesuai keluhan pasien.	80,37%
6	Obat yang diberikan kepada pasien dalam kondisi baik.	80,79%

Dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang relatif tinggi, dengan seluruh indikator berada pada kategori puas.

Skor tertinggi diperoleh pada indikator pengingat jadwal minum obat oleh apoteker (83,50%), yang mencerminkan perhatian

berkelanjutan apoteker terhadap kepatuhan terapi pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peran apoteker tidak hanya terbatas pada penyerahan obat, tetapi juga mencakup dukungan terhadap keberlanjutan pengobatan pasien, khususnya pada pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang memerlukan terapi jangka panjang.

Namun, indikator ketersediaan obat memperoleh skor terendah (78,24%), yang mengindikasikan adanya potensi kendala dalam menjamin ketersediaan obat secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan kefarmasian tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dan

sikap apoteker, tetapi juga oleh manajemen persediaan obat.

Secara keseluruhan, meskipun dimensi jaminan telah dinilai positif oleh pasien, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek ketersediaan obat guna memperkuat rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui penguatan manajemen rantai pasok obat, pemantauan stok secara berkala, serta penerapan pengendalian mutu yang konsisten. Distribusi tingkat kepuasan pasien Rujuk Balik BPJS berdasarkan dimensi jaminan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Gambaran Umum Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Jaminan Pelayanan Farmasi

Kepuasan	Responden	Persentase
Sangat Puas	456	47,16%
Puas	463	47,88%
Cukup Puas	46	4,76%
Tidak Puas	2	0,21%
Sangat Tidak Puas	0	0%

Berdasarkan Tabel 8, sebagian besar pasien merasa puas dengan jaminan dan kualitas obat yang diberikan oleh apoteker. Terdapat 46 pasien (4,76%) yang menyatakan cukup puas dan dua pasien (0,21%) yang menyatakan tidak puas. Meskipun jumlahnya kecil, temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan yang perlu ditindaklanjuti agar seluruh pasien merasa mendapatkan jaminan pelayanan yang optimal.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati menilai perhatian yang

diberikan oleh apoteker kepada pasien, termasuk perhatian yang bersifat individual, jam pelayanan yang nyaman, pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pasien, pemberian pelayanan sesuai kepentingan pasien, serta pemberian perhatian yang sama kepada seluruh pasien tanpa memandang status sosial (Setyawan et al., 2025). Apoteker menunjukkan empati kepada pasien dengan memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan yang dialami pasien (Tri Saputri et al., 2023). Dimensi empati diukur melalui tujuh butir pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Empati Pelayanan Apoteker

No.	Indikator	Nilai
1	Apoteker berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami pasien.	81,65%
2	Apoteker melayani pasien sesuai urutan kedatangan mereka.	81,61%
3	Apoteker melayani pasien tanpa memandang status sosial.	82,42%
4	Pasien merasa nyaman saat menunggu obat mereka disiapkan.	79,96%
5	Apoteker bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi medis pasien.	81,76%
6	Apoteker memberi tahu pasien tentang tanggal kedaluwarsa obat mereka.	82,94%
7	Apoteker bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan kefarmasian kepada pasien.	83,76%

Kepuasan pasien pada dimensi empati secara umum menunjukkan hasil yang tinggi, dengan seluruh indikator berada pada kategori puas. Skor tertinggi diperoleh pada indikator keramahan dan kesopanan apoteker (83,76%), yang mencerminkan pentingnya sikap interpersonal apoteker dalam membangun hubungan dengan pasien. Selain itu, tingginya penilaian pada indikator pelayanan tanpa memandang status sosial serta pemberian informasi terkait obat menunjukkan bahwa apoteker telah berupaya memberikan pelayanan yang adil, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Meskipun demikian, indikator kenyamanan pasien saat menunggu obat memperoleh skor terendah (79,96%), yang mengindikasikan bahwa aspek kenyamanan

selama proses pelayanan masih dapat ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa empati dalam pelayanan kefarmasian tidak hanya tercermin dari sikap dan komunikasi apoteker, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama menunggu pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa apoteker telah menunjukkan tingkat empati yang baik dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien Program Rujuk Balik (PRB). Namun, peningkatan kenyamanan fisik dan emosional pasien selama proses pelayanan berpotensi semakin memperkuat dimensi empati dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan. Distribusi tingkat kepuasan pasien Rujuk Balik BPJS berdasarkan dimensi empati di Apotek Kimia Farma disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Gambaran Umum Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Empati Pelayanan Farmasi

Kepuasan	Responden	Persentase
Sangat Puas	498	51,50%
Puas	422	43,64%
Cukup Puas	47	4,86%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%

Berdasarkan Tabel 10, terlihat bahwa sebagian besar pasien sangat puas dengan empati yang ditunjukkan oleh apoteker kepada pasien. Hanya 47 pasien (4,86%) yang

menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa apoteker telah berhasil membangun hubungan yang empatik dengan pasien.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik digunakan untuk menilai sejauh mana sarana fisik, lingkungan, dan penampilan apoteker memengaruhi pengalaman pasien. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa apoteker memberikan perhatian pada aspek fisik pelayanan kesehatan, seperti kebersihan fasilitas, kualitas peralatan, serta penampilan keseluruhan (Setyawan et al., 2025). Apotek menyediakan fasilitas yang baik agar pasien merasa nyaman, dan apoteker bersikap ramah serta berpenampilan rapi sehingga dapat menarik perhatian pasien (Tri Saputri et al., 2023). Dimensi bukti fisik diukur melalui tujuh butir indikator yang dapat dilihat pada Tabel 11.

Berdasarkan Tabel 11, kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik secara umum menunjukkan hasil yang positif, dengan seluruh indikator berada pada kategori puas. Skor tertinggi pada kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu (81,84%)

mengindikasikan bahwa lingkungan fisik yang tertata dan bersih berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan. Kondisi ini sangat relevan bagi pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang melakukan kunjungan rutin, sehingga kualitas ruang tunggu dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Sebaliknya, indikator ketersediaan brosur obat memperoleh skor terendah (76,90%), yang menunjukkan bahwa aspek edukasi pasien melalui media cetak belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan akses terhadap informasi tertulis dapat mengurangi pemahaman pasien terkait penggunaan obat, khususnya pada pasien penyakit kronis yang membutuhkan terapi jangka panjang. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan peran apotek tidak hanya sebagai penyedia obat, tetapi juga sebagai pusat edukasi kesehatan.

Tabel 11. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Bukti Fisik Pelayanan Apoteker

No.	Indikator	Nilai
1	Apotek memiliki fasilitas lengkap seperti tempat parkir dan toilet yang memadai.	79,03%
2	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih.	81,84%
3	Tanda pengambilan obat terlihat jelas dan terbaca.	81,70%
4	Apotek menyediakan brosur obat.	76,90%
5	Ruang tunggu tersedia dengan jumlah kursi yang cukup.	81,22%
6	Apoteker berpakaian sopan dan rapi.	78,88%
7	Obat-obatan tertata rapi di etalase.	81,82%

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik apotek telah memenuhi ekspektasi pasien. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek informatif, seperti ketersediaan materi edukasi yang mudah diakses, berpotensi memperkuat kualitas pelayanan kefarmasian yang berfokus pada pasien. Rincian distribusi tingkat kepuasan pasien Rujuk Balik BPJS berdasarkan dimensi tangible di Apotek Kimia Farma ditampilkan pada Tabel 12.

Berdasarkan Tabel 12, sebagian besar pasien secara umum merasa puas terhadap

fasilitas fisik dan aspek-aspek bukti fisik lainnya yang disediakan oleh apotek. Hanya tiga pasien (0,31%) yang menyatakan cukup puas, sedangkan mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa apotek telah berhasil menyediakan lingkungan pelayanan yang memadai, nyaman, dan mendukung proses pelayanan kefarmasian secara optimal. Lingkungan fisik yang baik berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan, khususnya dalam konteks pelayanan jangka panjang seperti

Tabel 12. Gambaran Umum Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Bukti Fisik Pelayanan Farmasi

Kepuasan	Responden	Persentase
Sangat Puas	421	43,54%
Puas	543	56,15%
Cukup Puas	3	0,31%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%

Ketidakstabilan stok obat dalam Program Rujuk Balik (PRB) dapat berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima peserta BPJS. Studi kasus tentang kendala pengadaan obat pada fasilitas tingkat pertama menunjukkan bahwa masalah pengadaan obat merupakan salah satu faktor utama yang menghambat kelancaran layanan PRB, khususnya karena sulitnya koordinasi antara fasilitas kesehatan primer dengan sistem pengadaan obat yang dimiliki BPJS (Kusumawati & Rahayu, 2023). Kondisi ini secara langsung mempengaruhi kontinuitas terapi pasien dengan penyakit kronis yang menjadi target utama PRB, sehingga berpotensi memperburuk hasil kesehatan pasien jika terapi terganggu.

Ketidakstabilan stok obat bukan hanya berdampak administratif, tetapi juga menimbulkan risiko nyata terhadap hasil layanan kesehatan. Penelitian lintas sistem kesehatan menunjukkan bahwa stock-out obat esensial menghambat pelayanan klinis, memaksa petugas kesehatan mencari alternatif yang mungkin kurang tepat, meningkatkan risiko kesalahan terapi, atau bahkan menunda pengobatan yang diperlukan pasien. Akibatnya, kualitas layanan klinis dapat menurun, dan pasien mengalami gangguan dalam perawatan yang seharusnya kontinu (Olaniran et al., 2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma DKI Jakarta dengan berfokus pada Program Rujuk Balik (PRB) menggunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 95% responden merasa sangat puas atau puas terhadap pelayanan pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi kehandalan, yang menyoroti ketelitian dan perhatian apoteker. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan obat dan materi edukasi pasien. Secara keseluruhan, Apotek Kimia Farma DKI Jakarta telah memenuhi harapan pasien, tetapi peningkatan pada area tersebut dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat komitmen terhadap pelayanan yang berpusat pada pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Apotek Kimia Farma meningkatkan manajemen ketersediaan obat PRB melalui pemantauan stok yang lebih efektif, memperbanyak materi edukasi seperti brosur atau leaflet untuk mendukung pemahaman pasien, serta melakukan perbaikan fasilitas ruang tunggu guna meningkatkan kenyamanan. Selain itu, apoteker diharapkan dapat memperkuat komunikasi proaktif melalui konseling singkat dan pengingat terapi, serta pihak apotek dianjurkan melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Pemanfaatan

teknologi pelayanan seperti sistem antrian digital atau pengingat pengambilan obat juga direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/FARMASEUTIK.V17I2.58692>
- Andi, P., Evi, M., Ningsih, D., & Handayani, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/JIP.V7I2.17693>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259–275. <https://doi.org/10.1016/J.IJGEOP.2023.04.001>
- Cao, M., Peng, Y., Zhou, Y., Zhang, Y., Han, M., & Xie, L. (2025). Optimizing nursing services for orthopaedic trauma patients using SERVQUAL and Kano models. *Scientific Reports*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1038/S41598-025-97495-1>
- Gül, İ., Helvacioğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100361. <https://doi.org/10.1016/J.RCSOP.2023.100361>
- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 489–501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Jenifer Togas, M., Astuty Lolo, W., & Jayanto, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong dengan Metode SERVQUAL. *PHARMACON*, 11(2), 1395–1401. <https://doi.org/10.35799/PHA.11.2022.41727>
- Kashfi, S. M., Karimian, E., Ravangard, R., Mehralian, G., & Bastani, P. (2022). Service quality in outpatient teaching hospital pharmacies based on the SERVQUAL model: An assessment in the south of Iran. *International Journal of Pharmacy Practice*, 30(2), 153–159. <https://doi.org/10.1093/IJPP/RIAC004>
- Kusumawati, F., & Rahayu, E. (2023). Analisis Kendala Pengadaan Obat Program Rujuk Balik (PRB) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Studi Kasus Pada Puskesmas BLUD di Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/JJKN.V3I1.126>
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. W. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88. <https://doi.org/10.35508/MKM.V4I1.3780>
- Ojo, A. I., & Owolabi, R. O. (2017). Health Information Management Personnel Service Quality and Patient Satisfaction in Nigerian Tertiary Hospitals. *Global Journal of Health Science*, 9(10), p25. <https://doi.org/10.5539/GJHS.V9N10P25>
- Olaniran, A., Briggs, J., Pradhan, A., Bogue, E., Schreiber, B., Dini, H. S., Hurkchand, H., &

- Ballard, M. (2022). Stock-outs of essential medicines among community health workers (CHWs) in low- and middle-income countries (LMICs): a systematic literature review of the extent, reasons, and consequences. *Human Resources for Health* 2022 20:1, 20(1), 58-. <https://doi.org/10.1186/S12960-022-00755-8>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, Pub. L. 7, Berita Negara RI Tahun 2021 Nomor 33. (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/169657/p-erkenkes-no-7-tahun-2021>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Pub. L. 28, Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 874. (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/p-erkenkes-no-28-tahun-2014>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, Pub. L. 17, Berita Negara RI Tahun 2024 Nomor 839. (2024). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/308446/p-erkenkes-no-17-tahun-2024>
- Rahimi, P., Miri, F., Hajizadeh, A., Anbari, A., Tabrizi, J. S., & Kakemam, E. (2025). Gap analysis of maternity service quality and associated factors at a maternity hospital in northwest Iran: a cross-sectional survey using SERVQUAL and HEALTHQUAL questionnaires. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 25(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/S12884-025-07179-X/TABLES/4>
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA = SA Gesondheid*, 30. <https://doi.org/10.4102/HSAG.V30I0.3055>
- Ramadhani, M., Palutturi, S., Razak, A., Amir, M. Y., & Abdullah, M. T. (2025). The Accessibility and Acceptability of Health Services in Remote Rural Areas. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 20(1). <https://doi.org/10.24083/APJHM.V20I1.3989>
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/JIP.V7I2.17439>
- Setyawan, A., Hsu, H. C., Chiou, S. J., Wu, W. C., Chuang, K. Y., & Chuang, Y. C. (2025). Satisfaction with healthcare services and related factors among Indonesian migrant workers in Taiwan: a cross-sectional survey study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/S12913-025-12722-9/TABLES/4>
- Tri Saputri, L., Senja Maelaningsih, F., Agung Waskito Wijanarko, D., Amelia STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, D., Pajajaran No, J., Tangerang Selatan, K., Kunci, K., & Pelayanan kefarmasian Kepuasan, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Model SERVQUAL di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Pharmaceutical Science Journal*, 3(2), 172–184. <https://doi.org/10.52031/PHRASE.V3I2.523>
- Westerlund, T., & Marklund, B. (2020). Community pharmacy and primary health care in Sweden - at a crossroads. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 18(2), 941–948.



e-ISSN : 2541-3554

p-ISSN : 2086-9827

<https://doi.org/doi.org/10.18549/PharmPract.2020.2.1927>.

Wrześniewska-Wal, I., Grudziąż-Sękowska, J., Sękowski, K., Pinkas, J., & Jankowski, M. (2025). Sociodemographic factors determining the choice of pharmacy and the level of trust in pharmacists – a 2024 cross-sectional pilot survey in Poland. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1–13.

<https://doi.org/10.1186/s12913-025-12709-6>

Zehra, S., Ranjan, J., & Shukla, M. (2025). Service quality in healthcare: understanding the relationship between patient experience and healthcare outcomes. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 38(4). <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2024-0090>