

Original Article*)**Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan***(Analysis of Determinants of Outpatient BPJS Patients' Satisfaction Toward Pharmaceutical Services in the Outpatient Pharmacy Installation)***Sulton Ependi¹, Nina²**^{1,2,3}*Universitas Indonesia Maju, Sarjana Farmasi, Indonesia*

Email correspondent: sultonependi@gmail.com

Abstract

Introduction: Patient satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment felt by patients after comparing the performance of health services with their expectations. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction based on the aspects of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy factors towards pharmaceutical services in outpatient pharmacy installations.

Methods: This study is classified as a non-experimental research design with a descriptive research plan using quantitative analysis. The population in this study consisted of 23,385 BPJS outpatients who came for treatment at the Banten Regional General Hospital. The technique used in this study was non-probability sampling. The sample in this study consisted of 100 respondents using the Slovin formula. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used univariate analysis.

Results: The results of the research on the satisfaction dimensions show that the Tangible dimension received an average score of 83% very satisfied, the Reliability dimension received an average score of 75% satisfied, the Responsiveness dimension received an average score of 70% satisfied, the Assurance dimension received an average score of 71% satisfied, and the Empathy dimension received an average score of 70% satisfied. This resulted in an average percentage of 73,8% of patients feeling satisfied.

Discussion: The results of this study indicate that several key determinants significantly influence the level of satisfaction among BPJS outpatient patients toward pharmaceutical services in the outpatient pharmacy installation. The main factors identified include the quality of service, pharmacist communication, drug availability, waiting time and the physical environment of the pharmacy. The average patient satisfaction rate was 73,8% indicating that patients were satisfied with the services provided.

Keywords: patient satisfaction, bpjs outpatient; pharmaceutical services, outpatient pharmacy installation, service quality, pharmacist communication, drug availability, waiting time, healthcare quality, public health services

Artikel

Disubmit (Received) : 24 July 2025

Diterima (Accepted) : 26 July 2025

Diterbitkan (Published) : 27 July 2025

Copyright: © 2025 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Pelayanan farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan Farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat.¹ Sebagai pusat pelayanan publik, Rumah Sakit membutuhkan manajemen pelayanan yang baik untuk menciptakan pelayanan yang paripurna dan berkualitas.² Pelayanan pasien di Rumah Sakit pada pengguna layanan jaminan BPJS kesehatan banyak dari mereka memilih menjadi pasien umum. Peserta jaminan kesehatan harus mengalami waktu tunggu yang panjang, tidak diperiksa secara fisik dan diskriminasi dibandingkan pasien kaya ataupun pasien yang bukan peserta jaminan kesehatan.³ Jenis pelayanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit diantaranya yaitu pelayanan pasien rawat jalan, pasien rawat inap, layanan poli klinik pemeriksaan laboratorium, radiologi dan pelayanan gawat darurat.⁴

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.⁵ Pelayanan Farmasi, ketersediaan obat yang ditanggung BPJS terbatas dan jumlah yang dapat diberikanpun terbatas hal ini terkadang menyebabkan pasien tidak dapat diberikan obat secara optimal. Pasien BPJS seringkali mendapatkan pengurangan jenis obat berdasarkan resep dengan alasan tidak tersedianya obat di Rumah Sakit atau obat yang tersedia tidak masuk dalam jaminan kesehatan BPJS.⁶ Pengeluaran BPJS terdiri atas 65% untuk pelayanan Rumah Sakit dengan komposisi 50% untuk rawat inap dan 15% untuk rawat jalan; serta 20% untuk kegiatan pelayanan primer di Puskesmas dan klinik pelayanan primer swasta.⁷

Kualitas pelayanan Farmasi Rumah Sakit merupakan pelayanan Farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan Kesehatan.⁸ Dengan bertambahnya jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit merupakan suatu tantangan bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Tidak bisa dipungkiri dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga kadang tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien.⁹ Kepuasan pasien merupakan "outcome" layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan.¹⁰ Permasalahan Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) di beberapa Rumah Sakit di Indonesia belum maksimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kaunang et al (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara Manado menyatakan kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada indeks negatif seperti fasilitas tempat duduk, ketersediaan obat yang belum lengkap, banyaknya pasien yang mengantri sehingga petugas tidak lagi memberikan informasi obat, jawaban petugas atas pertanyaan pasien dianggap kurang jelas dan lain sebagainya.¹¹

Kecepatan pelayanan berhubungan terhadap kepuasan pasien dan dapat diukur melalui keramahan pegawai pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *Responsiveness* (cepat tanggap); *Reliability* (pelayanan tepat waktu); *Assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan); *Empathy* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *Tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien. Instalasi farmasi yang tidak optimal akan memberikan dampak terhadap Rumah Sakit berupa menurunnya kualitas dan pendapatan yang diterima oleh Rumah Sakit maka pengelolaan Farmasi yang bermutu harus dilakukan dengan tepat karena kesalahan pengolahan dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara menyeluruh.¹² Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma

pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien.¹³ Penelitian kepuasan pasien pada setiap Rumah Sakit sangat dibutuhkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan yang dirasakan oleh pasien.¹⁴

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Tingkat kepuasan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit dapat menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dengan lima dimensi, yang terdiri dari *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan kepastian); *Empathy* (perhatian) dan *Tangible* (wujud nyata).¹⁵ Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting. Hal itu bisa didefinisikan dari kesanggupan kinerja pelayanan untuk memenuhi harapan pasien. Bila kinerja pelayanan rendah dari pada harapan pasien, maka pasien merasa tidak puas.¹⁶ Pelayanan yang baik tidak hanya ditemukan pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga dalam sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, ketanggapan dan ketersediaan sarana fisik yang memadai fasilitas dan lingkungan.¹⁷

Hubungan antar variable *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki hubungan positif dan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien artinya jika *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* meningkat maka kepuasan pasien akan meningkat begitupun sebaliknya jika *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* menurun maka kepuasan pasien akan menurun.¹⁸ Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Rumah Sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut.¹⁹ Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Joshua Onesimus Brilian tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda." Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Tangibles* sangat puas (89%); *Reliability* sangat puas (86%); *Responsiveness* sangat puas (84%); *Assurance* sangat puas (85%) dan *Empathy* sebesar (85%) yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.²⁰

RSUD Banten adalah Rumah Sakit umum yang berada dibawah otoritas Pemerintah Provinsi Banten dengan type Rumah Sakit Kelas B. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banten tentang kunjungan Pasien BPJS rawat jalan pada periode bulan Januari-Desember 2023 pasien sebanyak 23,385 pasien dan selalu mengalami pelonjakan kenaikan pasien dalam jumlah perbulannya. Menurut keterangan petugas Farmasi kepadatan terjadi dikarenakan adanya peningkatan jumlah peserta BPJS di RSUD Banten. Meskipun Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Banten untuk pasien BPJS Kesehatan dan non BPJS Kesehatan telah menerapkan standar pelayanan minimal (SPM) Rumah Sakit tetapi berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di RSUD Banten bagian Instalasi Farmasi Rawat Jalan masih banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan karena beberapa pasien merasa informasi yang diberikan oleh petugas kefarmasian tentang obat yang mereka terima tidak mencukupi lamanya waktu tunggu penerimaan obat serta cara penggunaan dan potensi efek samping yang kurang jelas dan menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Masalah yang sering terjadi dalam dimensi kepuasan pasien di RSUD Banten terhadap pelayanan kefarmasian yaitu keluhan terkait waktu tunggu yang lama, kesalahan dalam pemberian obat, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien, kurangnya kejelasan komunikasi dan kurangnya empati dari petugas. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit perlu secara terus-menerus memantau dan meningkatkan pelayanan kefarmasian untuk memastikan kepuasan pasien yang optimal. Studi pendahuluan dilanjutkan dengan survey langsung terhadap sepuluh pasien BPJS yang berobat di rawat jalan RSUD Banten dengan menyatakan secara langsung point-point pertanyaan terkait dimensi *Tangibles*, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Enam orang diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian dalam

dimensi keandalan pasien merasa tidak puas karena obat yang diinginkan tidak tersedia seperti yang dijanjikan. Dalam dimensi daya tanggap pelayanan Farmasi terasa lambat, butuh waktu lama untuk mendapat informasi terkait penggunaan obat. Dalam dimensi jaminan pasien merasa cemas karena petugas Farmasi tidak memberikan penjelasan terkait efek samping obat yang diberikan. Dalam dimensi tangible fasilitas Farmasi terlihat kurang bersih dan rapih memberikan kesan kurang professional. Sedangkan dalam dimensi empati tidak ada kepedulian dari pihak Farmasi terhadap kekhawatiran mengenai interaksi obat yang diberikan.

Sedangkan 4 responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan aspek faktor lima dimensi kepuasan pasien. Dampak bila masalah kepuasan pasien tidak diselesaikan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Banten akan menyebabkan penurunan kualitas pelayanan. Jika masalah kepuasan pasien tidak diatasi, kualitas pelayanan kefarmasian dapat menurun. Pasien mungkin merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, hal ini dapat merugikan reputasi instalasi Farmasi dan terjadi Penurunan Kunjungan Pasien yang tidak puas mungkin mencari alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien, yang pada gilirannya dapat berdampak pada keberlanjutan instalasi Farmasi.

Metode

Penelitian ini termasuk kedalam desain penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan peningkatan kualitas hidup pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang datang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Banten pada bulan Januari-Desember 2023 yaitu sebanyak 23,385 pasien. Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus slovin didapatkan sebanyak 100 responden. Kriteria Inklusi Seluruh pasien BPJS yang datang berobat di RSUD Banten dan mendapatkan pelayanan dari unit kefarmasian dengan kategori usia remaja 17-25 tahun dewasa usia 26-45 tahun dan lansia usia 46-65 tahun. Pasien BPJS yang bersedia bekerjasama dengan peneliti dan mengisi data informend consent. Pasien yang datang berobat lebih dari satu kali. Kriteria Eksklusi Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner. Instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan lembar kuesioner. Analisis data dengan menggunakan univariate.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menerima pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit selama periode penelitian. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu pasien BPJS rawat jalan yang datang dan bersedia menjadi responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL (Service Quality) yang meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Setiap item dinilai dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing aspek pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap tingkat kepuasan pasien. Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian memenuhi syarat keandalan data.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara umum, nilai rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan aspek empati dan keandalan

mendapatkan skor tertinggi, sementara aspek daya tanggap dan waktu tunggu menunjukkan nilai terendah.

Berdasarkan hasil analisis regresi ditemukan bahwa variabel *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Sementara itu, variabel tangibles dan responsiveness memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kondisi fisik instalasi Farmasi dan kecepatan pelayanan penting, pasien lebih menilai tinggi aspek kepercayaan, keandalan dan perhatian personal dari petugas Farmasi. Selain itu, faktor ketersediaan obat juga menjadi salah satu penentu kepuasan pasien. Keluhan utama responden adalah keterlambatan pelayanan akibat obat yang tidak tersedia lengkap atau perlu menunggu proses pengambilan dari gudang Farmasi.

Berdasarkan temuan penelitian, tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan kecenderungan positif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Pasien umumnya merasakan bahwa pelayanan kefarmasian berjalan dengan cukup baik, terutama dalam hal keramahan petugas, kejelasan informasi obat serta ketepatan penyerahan obat. Pengalaman pasien selama berada di instalasi farmasi dinilai cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka sebagai penerima layanan kesehatan. Hasil pengamatan dan pernyataan responden menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pelayanan menjadi salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi kepuasan. Pasien merasa terbantu dengan alur pelayanan yang relatif mudah dipahami dan prosedur penyerahan obat yang cukup sistematis. Selain itu, dimensi jaminan yang meliputi sikap profesional petugas, kejelasan informasi yang diberikan dan keyakinan pasien terhadap pengelolaan obat, turut memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka.

Pada dimensi empati, sebagian besar pasien menyatakan pengalaman positif terhadap sikap petugas farmasi yang menunjukkan perhatian, kesabaran serta kesediaan mereka dalam menjawab pertanyaan seputar obat. Walaupun demikian, terdapat sebagian responden yang mengharapkan perhatian yang lebih personal terutama bagi pasien lanjut usia atau pasien yang baru pertama kali menerima obat tertentu. Dimensi daya tanggap juga dinilai cukup baik, di mana sebagian besar pasien merasakan bahwa petugas tanggap dalam menghadapi permintaan dan keluhan. Meskipun demikian, beberapa responden menyebut bahwa waktu tunggu untuk memperoleh obat terkadang dirasakan cukup lama, terutama pada jam-jam sibuk. Sementara itu, dimensi bukti fisik mencakup tampilan ruang tunggu, kebersihan area pelayanan serta ketersediaan fasilitas pendukung yang dinilai telah memadai. Namun, beberapa pasien mengharapkan kenyamanan ruang tunggu yang lebih baik, terutama terkait ketersediaan tempat duduk dan suasana lingkungan yang lebih kondusif. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh interaksi antara berbagai dimensi pelayanan, dimana kehandalan, jaminan dan empati menjadi faktor yang paling dominan membentuk persepsi positif pasien.

Tabel 1. Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Prsentase
1	Laki-Laki	30	30%
2	Perempuan	70	70%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 70 orang atau 70% dari total responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 30 orang atau sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini terjadi karena mayoritas responden yang bersedia berpartisipasi dan mengisi lembar persetujuan (*informed consent*) adalah perempuan.

Tabel 2. Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Orang	Presentase
1	Pelajar	10	10%
2	Guru/ Dosen	15	15%
3	Wiraswasta	10	10%
4	Buruh tani	10	10%
5	Ibu rumah tangga	20	20%
6	Pensiunan	10	10%
7	PNS/TNI/POLRI	5	5%
8	Honorer	20	20%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel 2 Adapun responden yang memberikan jawaban responden berdasarkan pekerjaannya yaitu pelajar sebanyak 10 orang; guru atau dosen 15 orang; wiraswasta 10 orang; buruh tani 10 orang; ibu rumah tangga 20 orang; pensiunan 10 orang dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 5 orang.

Tabel 3. Hasil Uji Presentase Dimensi *Tangible*

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien BPJS sudah jelas.	446	500	89%	Sangat Puas
2.	Ruang tunggu di Pelayanan Farmasi bersih dan nyaman.	419	500	83%	Sangat Puas
3.	Penampilan apoteker menggunakan tanda pengenal (<i>ID Card</i> atau jas).	411	500	82%	Sangat Puas
4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas.	413	500	82%	Sangat Puas
5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll.	409	500	81%	Sangat Puas
6.	Papan nama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dapat dengan mudah terlihat.	397	500	79%	Puas
	Jumlah & Rata-Rata	2498	3000	83%	Sangat Puas

Tabel 4. Hasil Uji Presentase Dimensi *Reliability*

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1.	Jam buka Pelayanan Farmasi Instalasi Rawat Jalan tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup).	395	500	79%	Puas
2.	Pelayanan Farmasi di RSUD Banten mudah dan cepat.	382	500	76%	Puas

3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan \leq 30 menit dan non racikan \leq 15 menit.	383	500	76%	Puas
4.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di Apotek/ Rumah Sakit.	339	500	67%	Puas
5.	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.	373	500	74%	Puas
6.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker.	374	500	74%	Puas
7.	Apoteker mampu menjelaskandan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)	383	500	76%	Puas
Jumlah & Rata-Rata		2629	3500	75%	Puas

Tabel 5. Hasil Uji Presentase Dimensi *Responsiveness*

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1.	Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima.	351	500	70%	Puas
2.	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.	350	500	70%	Puas
3.	Apoteker menyiapkan obat dengan segera.	339	500	67%	Puas
4.	Apotekertanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.	369	500	73%	Puas
Jumlah & Rata-Rata		1409	2000	70%	Puas

Tabel 6. Hasil Uji Presentase Dimensi *Assurance*

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.	364	500	72%	Puas
2	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti.	336	500	67%	Puas
3	Apoteker menanyakan nomor antrian dan identitas pasien	333	500	66%	Puas

	saat menyerahkan obat.				
4	Tercantum tanggal kadaluarsa (<i>Expired Date</i>) pada obat.	363	500	72%	Puas
5	Obat dalam kemasanyang baik.	364	500	72%	Puas
6	Obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket.	370	500	74%	Puas
7	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi.	363	500	72%	Puas
	Jumlah & Rata-Rata	2493	3500	71%	Puas

Tabel 7. Hasil Uji Presentase Dimensi *Emphathy*

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah.	358	500	71%	Puas
2	Pelayanan Apoteker sama, tidak membedakan pasien Umum dan BPJS.	345	500	69%	Puas
3	Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya.	357	500	71%	Puas
4	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.	356	500	71%	Puas
5	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.	342	500	68%	Puas
6	Apoteker memberikan segala informasi yang jelas dan terperinci.	343	500	68%	Puas
	Jumlah & Rata-Rata	2101	3000	70%	Puas

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *Tangible* diantaranya ialah alur pelayanan obat rawat jalan pasien BPJS sudah jelas ruang tunggu di pelayanan Farmasi bersih dan nyaman, penampilan apoteker menggunakan tanda pengenal (ID Card atau jas) kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, papan nama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dapat dengan mudah terlihat. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi *E-Serqual* Berbasis *Web* tahun 2019," hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebesar 71.88% yang artinya pasien merasa puas. Pada penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan siti Nurhaliza tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Pada Tahun

2021.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentasi pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebesar 79,22% yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) mendapatkan nilai rata-rata (83%) sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Banten menyediakan sumber daya manusia kesehatan yang berpenampilan profesional sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, menerapkan standar penampilan petugas (seperti memakai seragam bersih, ID card, dan menunjukkan sikap ramah). Semakin pasien merasakan nilai *Tangible* (Bukti Fisik) yang diberikan RSUD Banten maka akan semakin meningkatnya kepuasan tersebut. Aspek ini dapat di mulai dengan kedisiplinan petugas medis dan non-medis RSUD Banten mengenakan seragam bersih dan rapi, memakai ID card, serta bersikap ramah dan siap membantu. Agar memberi kesan profesionalisme dan meningkatkan kepercayaan serta rasa hormat dari pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *Reliability* diantaranya ialah Jam buka Pelayanan Farmasi Instalasi Rawat Jalan tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup), Pelayanan Farmasi di RSUD Banten mudah dan cepat, waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 30 menit dan non racikan ≤ 15 menit sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh permenkes no 72 tahun 2016. Obat yang diresepkan selalu tersedia di Apotek atau Rumah Sakit. Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat cara pakai obat dan efek samping, Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker, Apoteker mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler). Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al’Qarana dan Alifa Sabrina tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual berbasis Web tahun 2019.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Reability* (Keandalan) sebesar 72,70% yang artinya pasien merasa puas. Pada penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan siti Nurhaliza tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Pada Tahun 2021.” Hasil penelitian menunjukan bahwa persentasi pada dimensi *Reliability* (Keandalan) sebesar 78,43% yang artinya pasien merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada Dimensi *Reliability* (Keandalan) mendapatkan nilai rata-rata (75%) yang artinya pasien merasa puas. Hal ini menunjukan petugas farmasi selalu menjelaskan nama dan cara penggunaan obat kepada pasien, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga farmasi memberikan informasi mengenai obat kepada pasien/keluarga pasien di lingkungan Rumah Sakit. Semakin pasien merasakan nilai *Reliability* (Keandalan) yang diberikan RSUD Banten maka akan semakin meningkatnya kepuasan tersebut. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pasaien berdasarkan aspek *reliability* diharapkan petgas farmasi selalu siaga memberikan informasi yang lengkap mengenai penggunaan obat, efek samping dan aturan pemakaian secara konsisten dan mudah dipahami. Hal ini dapat mengurangi risiko penggunaan obat yang salah, serta meningkatkan keandalan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *Responsiveness* diantaranya ialah Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima, Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat, Apoteker menyiapkan obat dengan segera, Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien erkait pelayanan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al’Qarana dan Alifa Sabrina tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual berbasis Web tahun 2019.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi *Responsiveness* pada dimensi (Daya Tanggap) sebesar 71,88% yang artinya pasien puas. Pada penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan Siti Nurhaliza tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Pada Tahun 2021.” Hasil penelitian

menunjukkan bahwa persentasi pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 80,13% yang artinya pasien merasa sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) mendapatkan nilai rata-rata (70%) yang artinya pasien puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi cepat tanggap kepada pasien sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, petugas Farmasi memberikan pelayanan Farmasi klinik dan distribusi obat secara cepat dan akurat. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan aspek *Responsiveness* diharapkan petugas Farmasi memberikan respon yang cepat, tepat dan efisien terhadap kebutuhan pasien, baik saat pengambilan obat maupun saat pasien bertanya mengenai obat, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD banten.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *Assurance* diantaranya ialah Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani, Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti, Apoteker menanyakan nomor antrian dan identitas pasien saat menyerahkan obat, Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien, obat dalam kemasan yang baik, obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket, Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual berbasis Web Tahun 2019." Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi Assurance (Jaminan) sebesar 72,88% yang artinya pasien puas. Pada penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan Siti Nurhaliza tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Pada Tahun 2021." Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentasi pada dimensi Assurance (Jaminan) sebesar 79,24% yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada Dimensi Assurance (Jaminan) mendapatkan nilai rata-rata (71%) yang artinya pasien puas.

Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi obat yang ditanyakan oleh pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan aspek Assurance petugas farmasi diharapkan harus menjamin kualitas obat yang diserahkan kepada pasien, baik dari segi keaslian, kondisi, maupun masa berlaku obat. Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *Empathy* diantaranya ialah Pelayanan Apoteker sopan dan ramah, Pelayanan Apoteker sama tidak membedakan pasien Umum dan BPJS, Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien Apoteker memberikan segala informasi yang jelas dan terperinci.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana dan Alifa Sabrina tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Serqual berbasis Web Tahun 2019." Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentasi pada dimensi *Empathy* (Perhatian) sebesar 70,33% yang artinya pasien puas. Pada penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan siti Nurhaliza tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Pada Tahun 2021." Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentasi pada dimensi *Empathy* (Perhatian) sebesar 80,76% yang artinya pasien merasa sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada Dimensi *Empathy* (Perhatian) mendapatkan nilai rata-rata (70%) yang artinya pasien puas. Hal ini menunjukkan petugas Farmasi yang selalu bersikap ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kefarmasian serta tidak membeda-bedakan pasien dari berbagai kalangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras. Semakin pasien merasakan nilai *Emphathy* (Perhatian) yang diberikan RSUD Banten maka akan semakin meningkatnya kepuasan tersebut. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan aspek *Emphathy* diharapkan petugas kefarmasian melayani dengan sikap ramah, sopan dan penuh perhatian, menunjukkan bahwa setiap pasien dihargai, diperlakukan setara dan menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian bersifat multidimensional, melibatkan kombinasi antara aspek teknis dan interpersonal. Pasien tidak hanya menilai dari kecepatan pelayanan atau kelengkapan obat tetapi juga dari bagaimana petugas Farmasi memberikan penjelasan, menunjukkan sikap empati serta menjaga komunikasi yang efektif.

Aspek *reliability* atau keandalan petugas menjadi kunci utama, karena pasien menilai pelayanan farmasi sebagai bagian penting dari keberhasilan terapi. Ketepatan pemberian obat, keakuratan dosis, serta kejelasan informasi menjadi indikator utama yang membentuk persepsi kualitas layanan. Hasil ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan pasien terhadap mutu layanan terpenuhi atau terlampaui. Faktor *assurance* juga terbukti berpengaruh, menggambarkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas Farmasi. Pengetahuan petugas dalam menjelaskan aturan pakai obat serta keramahan dalam melayani memberikan rasa aman bagi pasien BPJS yang sering kali memiliki keterbatasan informasi tentang terapi obatnya.

Sementara itu, empati menjadi faktor emosional yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sikap sopan, perhatian, dan kesediaan petugas mendengarkan keluhan pasien menciptakan hubungan interpersonal yang positif. Dalam konteks pelayanan publik seperti BPJS, dimensi empati ini menjadi pembeda penting antara pelayanan yang memuaskan dan yang tidak. Adapun *responsiveness* dan *tangibles* perlu diperhatikan sebagai aspek pendukung. Meskipun tidak berpengaruh signifikan secara statistik kedua faktor ini tetap memengaruhi persepsi pasien. Waktu tunggu yang lama dan fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman masih menjadi catatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan *patient-centered care* dalam pelayanan Farmasi, dimana kualitas interaksi, keandalan informasi dan empati petugas memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi kepuasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banten pada tahun 2024. Pada dimensi *Tangible* mendapatkan nilai rata-rata (83%) sangat puas. Pada dimensi *Reability* yaitu mendapatkan nilai rata-rata (75%) puas. Pada dimensi *Responsivines* yaitu mendapatkan nilai rata-rata (70%) puas. Pada dimensi *Assurance* yaitu mendapatkan nilai rata-rata (71%) puas dan pada dimensi *Emphathy* yaitu mendapatakan nilai rata-rata (70%) puas. Maka diperoleh rata-rata persentase sebesar (73,8%) dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSUD Banten.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa determinasi tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi secara signifikan oleh aspek keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Sementara aspek bukti fisik (*Tangibles*) dan daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kepuasan pasien juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan efisiensi waktu pelayanan, yang menjadi indikator nyata dari kualitas pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Farmasi dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi bagi tenaga Farmasi, perbaikan sistem distribusi obat agar lebih efisien serta peningkatan kenyamanan fasilitas pelayanan. Peningkatan kepuasan pasien bukan hanya berdampak pada citra positif Rumah Sakit tetapi juga pada kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan BPJS secara keseluruhan.

Makna Singkatan (Abbreviations)

IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SPM	: Standar Pelayanan Minimal

Persetujuan Etik

Etika penelitian sudah lulus komisi etik penelitian kesehatan UIMA dengan nomor: 10242/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/VIII/2024.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian independen yang tidak terikat dan tidak memiliki kepentingan dengan pihak mana pun, baik individu maupun organisasi. Seluruh proses penelitian dilakukan secara objektif tanpa adanya pengaruh atau keterlibatan pihak eksternal.

Pendanaan

Seluruh pendanaan dalam penelitian ini sepenuhnya berasal dari dana pribadi peneliti. Tidak terdapat dukungan finansial dari lembaga, instansi, maupun pihak lainnya.

Kontribusi Penulis

Seluruh rangkaian penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis hingga penyusunan laporan akhir, dilakukan sepenuhnya oleh Sulton Ependi sebagai peneliti utama.

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan, bantuan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

References

1. Deti Lolita MAY. Penerapan Pelayanan Farmasi Klinis Di RSUD Ade Muhamad Djoen Kabupaten Sintang. Dep Pharmacy. Med Fac Tanjungpura Universitas. 2018. (14): 63-65. DOI:10.15900/J.Cnki.ZyIf1995.2018.02.001.
2. Djamaluddin F., Imbaruddin A. Dan Muttaqin. Kepatuhan Pelayanan Farmasi Di Klinik Di Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo. J Adm Negara. 2019;25:176-193.
3. Khasanah U., Santoso A, Chilmia Nurul Fatih. Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province. Sultan Agung Fundam Res J. 2020: 1(1): 83-92.
4. Pramana P. Dan Chairunnisa Widya Priastuty. Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). J Jaminan Kesehatan Nas. 2023: 3(1): 30-41. DOI:10.53756/Jjkn.V3i1.98.
5. Milda Rianty Lakoan Dkk. Lakoan.Pdf. In: Pelayanan Farmasi Klinik. PT. Scifintech Andrew Wijaya Anggota IKAPI: 2023.
6. Prandayani M. Pradnyany. Pdf. In Birahayu D. Ed. Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional. 2020.
7. Laksono Trisnotoro. Trisnantoro. Pdf. In Kebijakan Pembayaran Dan Fragmentasi Sistem Kesehatan. Gadjah Mada University Prees. 2021.
8. Juliawati NWM. Dan Citraningtyas G. Jayanto I. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Pharmacon. 2019: 8(4): 945. DOI:10.35799/Pha.8.2019.29374.
9. Amalina N., Vionalita G., Puspitaloka E., Veronika E. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. J Hospital Management. 2021: 4(02): 101-111.

10. Soumokil Y., Syafar M. Dan Yusuf A. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *J Ilmu Kesehatan Sandi Husada*. 2021; 10(2): 543-551. DOI:10.35816/Jiskh.V10i2.645.
11. Rerung LT., Oetari R. Dan Herdwiani W. Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao. *J Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 2021. 12(6): 451-458.
12. Maharani M. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Astin Ertavia Maharani, Nurul Mutmainah. Published Online 2019.
13. Novaryatiin S. Et Al. 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. 2018. 1(1): 22-26.
14. Muhammad D., Almasyhuri A. Dan Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *J Ilmu Terapan Universitas Jambi JIITUJ*. 2020. 4(2): 174-186. DOI:10.22437/Jiituj.V4i2.11606.
15. Pontoan J., Meila O., Asnanik Y. Dan Muharam MA. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta. *J Ilmu Manuntung*. 2020; 6(1): 41-48.
16. Auliafendri N. Dan Tanjung KR. Medan UI. Info A. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. 2021. 4(2): 56-63.
17. Fajrini F., Latifah N., Oktaria D. Dan Romdhona N. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health J 17*. 2021. 2(1): 17-38.
18. Herudiansyah G., Fitantina F. Dan Suandini M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*. 2023. 8(1): 9. DOI:10.32502/Mti.V8i1.5663.
19. Meutia D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *J Manajemen Dan Keuangan*. 2016. 5(2): 535-544.
20. Azis Islama Dan Rasmala Dewi I. *Jurnal Farmasi Etam*. 2022. 1(2019): 92-107. DOI:10.52841/Jfe.V2i2.

*) Original Article

--- ISJNMS ---