

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PROVINSI NTB TAHUN 2025

Nur Oktaviani^{1*}, Nur Radiah²

^{1,2}Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, Indonesia

*Corresponding Author: nuroktaviani8485@gmail.com

Article History

Submitted: 29 May 2026; Revised: 03 Jul 2026; Accepted: 4 Jul 2026

Abstract

Pharmaceutical services are an integral part of the hospital healthcare system, aimed at ensuring the safe, rational, and effective use of medications. Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of such services. This study aims to determine the level of satisfaction among BPJS patients regarding the quality of pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Department of the West Nusa Tenggara Provincial General Hospital in 2025. This research employs a quantitative descriptive method using a survey approach through questionnaires distributed to 100 BPJS patient respondents. The five SERVQUAL dimensions were used to measure patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The empathy dimension scored the highest at 93.7%, followed by assurance at 93.3%, reliability at 91.9%, tangibles at 91.6%, and responsiveness at 91.4%. The results indicate that the overall level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services falls into the "very satisfied" category, with an average percentage of 92.3%. These findings suggest that the pharmaceutical services at the outpatient pharmacy department of the West Nusa Tenggara Provincial Hospital have met the expectations of BPJS patients and are capable of delivering professional, informative, and humanistic care.

Keywords: *Patient satisfaction, BPJS, pharmaceutical services, pharmacy department.*

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang bertujuan untuk menjamin penggunaan obat yang aman, rasional, dan efektif. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Provinsi NTB pada tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner terhadap 100 responden pasien BPJS. Lima dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi sebesar **93,7%**, diikuti oleh jaminan **93,3%**, kehandalan **91,9%**, bukti fisik **91,6%**, dan ketanggapan **91,4%**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan berada pada kategori **sangat puas** dengan persentase rata-rata

sebesar **92,3%**. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Provinsi NTB telah memenuhi harapan pasien BPJS dan mampu memberikan pelayanan yang profesional, informatif, serta humanis.

Kata Kunci: *Kepuasan pasien, BPJS, pelayanan kefarmasian, instalasi farmasi, kualitas pelayanan*

1. Pendahuluan

Pelayanan Rumah Sakit Rawat Jalan kefarmasian adalah layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa perlu menginap di rumah sakit. Ini mencakup konsultasi, pemeriksaan, dan pengobatan, serta tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang telah diperbolehkan pulang. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) berperan penting dalam pelayanan ini dengan menyediakan obat dan informasi terkaitnya. Apoteker bertanggung jawab atas verifikasi resep, penyediaan obat, dan edukasi pasien mengenai penggunaan obat. Proses pelayanan meliputi pemeriksaan kesesuaian resep dan pemastian bahwa obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pengguna jasa pelayanan Kesehatan di rumah sakit menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dan penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya saran dalam prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. dengan demikian meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. fungsi rumah sakit yang sangat berat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dihadapkan beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan Kesehatan semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Agama Islam mengajarkan bahwa hendaknya memberikan pelayanan yang baik karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi pada usaha yang dilakukan. Sebagaimana firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an An-Nisa ayat 86 (Depag RI, 1989), sebagai berikut :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ

شَيْءٍ حَسِيبًا

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) . Sesungguhnya Allah SWT memperhitungkan segala sesuatu”.

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu komponen dari pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian, yang berperan dalam menjamin ketersediaan obat dan memberikan informasi serta edukasi mengenai penggunaan obat yang aman dan efektif. Di Indonesia, khususnya di Rumah Sakit Umum

Provinsi NTB, pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sangat penting untuk diukur, karena dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan keberhasilan terapi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan pasien (Khan et al., 2020).

Menurut hasil penelitian (Medi Andriani, 2022) menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang datang Ke Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun terhadap pelayanan informasi obat pada dimensi Reliability (78, 43%), Responsiveness (80, 13%), Assurance (79, 55%), Empathy (80, 76%), Dan Tangible (79, 22%) maka diperoleh rata-rata persentase sebesar (79, 55%) dimana pasien merasa (puas) dari sebanyak 378 responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi rumah sakit langit golden medika sarolangun provinsi jambi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dasmiwarita (2012) menunjukkan hasil bahwa pasien lebih merasa puas pada dimensi berwujud (tangible) sebesar 82%, dibandingkan kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (responsiveness) sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan pasien lebih banyak ditunjang oleh kondisi lingkungan dibandingkan pelayanan kesehatan.

Permasalahan yang terjadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit terutama Farmasi Rawat Jalan diantaranya yaitu: Medication error, Waktu tunggu yang lama, Keterbatasan sumber daya, Kurang jelasnya informasi obat, Keterbatasan ruang pelayanan. Lama waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di Instalasi Farmasi banyak dikeluhkan oleh pasien. Ketidakpuasan waktu tunggu yang lama mempengaruhi persepsi kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan menurunkan angka kunjungan rumah sakit.

Dalam konteks ini, Rumah Sakit Umum Provinsi NTB telah berusaha untuk meningkatkan standar pelayanan kefarmasian. Namun, informasi mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit ini masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum provinsi NTB pada tahun 2025. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan pelayanan kefarmasian yang lebih baik

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode non eksperimental (Survei Deskriptif) yang dilakukan terhadap sekumpulan objek dalam jangka waktu tertentu. Subjek penelitian adalah pasien yang

datang berobat di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB. Objek penelitian yaitu kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUP NTB. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang akan melakukan pengambilan obat dirawat jalan RSUD provinsi NTB pada waktu pelaksanaan penelitian pada bulan juni 2025. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan tehnik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 100 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari pasien atau keluarga pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner dan wawancara. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui bagian penilaian pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan saat ini khususnya jasa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB.

Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan cara memasukan indikator dalam setiap variabel pada kepuasan pasien. Data yang diperoleh akan diolah dengan analisis deskriptif kuantitatif. Yaitu Perhitungan indeks persentase menggunakan rumus sebagai berikut :

Persentase skor

$$= \left(\frac{x}{N} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

x = jumlah skor jawaban responden

N = jumlah skor jawaban maksimal

Skor jawaban responden terdiri dari 5 item yaitu pada tabel berikut :

Tabel 2. 1 Skor tingkat kepuasan responden

No	Tingkat kepuasan	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Kurang Puas (KP)	2
5.	Tidak Puas (TP)	1

Kategori Variabel Penelitian

Tabel 2. 2 Kriteria persentase tingkat kepuasan responden

Interval persen	Kriteria
81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup Puas
21% - 40%	Kurang Puas

0% - 20%	Tidak Puas
----------	------------

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Profil Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Laki-laki	45	45 %
Perempuan	55	55 %
Total	100	100 %

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 100 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa Sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang dengan persentase (45%) sedangkan paling sedikit laki-laki 45 orang dengan persentase (55%)

3.2 Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
18-25 tahun	32	32,32 %
26-45 tahun	37	37,37 %
46-72 tahun	18	18,18 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui bahwa 100 responden. Pasien yang berumur 18-25 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase (32%), pasien yang berumur 26-45 tahun sebanyak 37 orang dengan persentase (37%), sedangkan pasien yang berumur 46-72 tahun sebanyak 18 dengan persentase (18%).

3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah Responden (n)	Persentase %
SD	10	10%
SMP	24	24%
SMA/SMK	38	38%
Sarjana/Diploma	28	28%

Total	100	100 %
--------------	------------	--------------

Berdasarkan tabel 3.3 memperlihatkan bahwa dari 100 responden Pendidikan, Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 38 orang (38%) dan yang paling sedikit berpendidikan SD sebanyak 10 orang (10%).

3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah Responden (n)	Presentase %
Guru	6	6 %
Wiraswasta	43	43 %
Pelajar/Mahasiswa	8	8 %
IRT	27	27%
PNS	16	16%
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 3.4 memperlihatkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden sebagai wiraswasta sebanyak 43 orang dengan persentase (43%), dan yang paling sedikit berprofesi sebagai guru sebanyak 6 orang dengan persentase (6%).

3.5 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Petugas memberi informasi tentang nama obat	463	500	92,6%	Sangat puas
Petugas memberi informasi tentang dosis obat	460	500	92%	Sangat puas
Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	467	500	93,4%	Sangat puas
Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	466	500	93,2%	Sangat puas
Adanya informasi tentang Tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	447	500	89,4%	Sangat puas
Petugas menyampaikan tentang	451	500	90,2%	Sangat puas

efek samping yang timbul setelah
minum obat

Pelayanan informasi obat yang mudah di mengerti	461	500	92,2%	Sangat puas
Petugas memberi informasi aktifitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	457	500	91,4%	Sangat puas
Total	3.672	4.000	91,8%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.5 menyatakan bahwa tanggapan pasien terhadap kehandalan (Reliability) petugas farmasi di instalasi rawat jalan RSUD provinsi NTB .Dapat diketahui tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 91,8%.Pertanyaan pada skor tertinggi penjelasan tentang ”Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat” dengan jumlah 467 di peroleh pada persentase 93,4% dalam kategori “sangat puas” dan pertanyaan dalam skor terendah “Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat” dengan jumlah 451 dengan persentase 90,2% dalam kategori “sangat puas”.

3.6 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsivness*)

Tabel 3.6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsivness*)

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Petugas menjawab dengan tepat dan tanggap saat melayani pasien	462	500	92,4%	Sangat puas
Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	458	500	90,8%	Sangat puas
Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	448	500	89,6%	Sangat puas
Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	464	500	92,8%	Sangat puas
Informasi obat yang diberikan akurat dan bisa dipertanggung jawabkan	464	500	92,8%	Sangat puas
Petugas memberikan pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi	462	500	92,4%	Sangat puas

dalam memberikan informasi obat				
Adanya jaminan jika ada kesalahan dalam pelayanan informasi obat	448	500	89,6%	Sangat puas
Total	3.202	4.000	91,4%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.6 menyatakan bahwa tanggapan pasien terhadap ketanggapan (responsiveness) petugas farmasi di instalasi rawat jalan RSUD provinsi NTB dapat diketahui tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 91,4%. Ada 2 pertanyaan pada skor tertinggi penjelasan tentang "Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat" dan "Informasi obat yang diberikan akurat dan bisa dipertanggung jawabkan" dengan jumlah 464 di peroleh pada persentase 92,8% dalam kategori "sangat puas" ada dua pertanyaan dalam skor terendah "Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta" dan "Adanya jaminan jika ada kesalahan dalam pelayanan informasi obat" dengan jumlah 448 dengan persentase 89,6% dalam kategori "sangat puas".

3.7 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 3.7 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Petugas instalasi farmasi rawat jalan memiliki pengetahuan yang jelas tentang obat	467	500	93,4%	Sangat puas
Informasi yang diberikan oleh petugas apotek meyakinkan dan dapat dipercaya	470	500	94%	Sangat puas
Petugas menjaga rahasia pasien sesuai kode etik profesi	465	500	93%	Sangat puas
Petugas memiliki sifat ramah dan sopan saat memberikan informasi obat kepada pasien	464	500	92,8%	Sangat puas
Total	1.866	4.000	93.3%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.7 menyatakan bahwa tanggapan pasien terhadap jaminan (*Assurance*) petugas farmasi di instalasi rawat jalan RSUD Provinsi NTB. Dapat diketahui tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 93,3%. pertanyaan pada skor tertinggi penjelasan tentang" Informasi yang diberikan oleh petugas apotek meyakinkan dan dapat dipercaya" dengan jumlah 470 di peroleh pada persentase 94% dalam kategori "sangat puas" dan

pertanyaan dalam skor terendah “Petugas memiliki sifat ramah dan sopan saat memberikan informasi obat kepada pasien” dengan jumlah 464 dengan persentase 92,8% dalam kategori “sangat puas”.

3.8 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 3.8 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Petugas instalasi farmasi rawat jalan memakai pakaian yang rapi	470	500	94%	Sangat puas
Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas	470	500	94%	Sangat puas
Informasi obat diberikan tanpa diminta	467	500	93,4%	Sangat puas
Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	389	495	78.58	Puas
Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	467	500	93,4%	Sangat puas
Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	470	500	94%	Sangat puas
Total	2.344	4.000	93.7%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.8 menyatakan bahwa tanggapan pasien terhadap Empati (*Empathy*) petugas farmasi di instalasi rawat jalan RSUD Provinsi NTB dapat diketahui tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 93,7%. Ada 3 pertanyaan pada skor tertinggi penjelasan tentang ” Petugas instalasi farmasi rawat jalan memakai pakaian yang rapi”, “Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas” dan “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien” dengan jumlah 470 di peroleh pada persentase 94% dalam kategori “sangat puas” dan 2 pertanyaan dalam skor terendah “Informasi obat diberikan tanpa diminta” dan “Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat” dengan jumlah 467 dengan persentase 93.4% dalam kategori “sangat puas”.

3.9 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)Tabel 3.9 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Langsung (*Tangible*)

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	462	500	92,4%	Sangat puas
Petugas menuliskan atauran pakai yang mudah dimengerti	465	500	93%	Sangat puas
Papan nama apotek dan Lokasi apotek terletak ditempat yang strategis	405	495	81.81%	Puas
Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	448	500	89,6%	Sangat puas
Total	1.375	4.000	91,6%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.9 menyatakan bahwa tanggapan pasien terhadap Bukti Fisik (*Tangible*) petugas farmasi di instalasi rawat jalan RSUD provinsi NTB .Dapat diketahui tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 91,6%. pertanyaan pada skor tertinggi penjelasan tentang” Petugas menuliskan atauran pakai yang mudah dimengerti” dengan jumlah 465 di peroleh pada persentase 93% dalam kategori “sangat puas” dan pertanyaan dalam skor terendah “Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur” dengan jumlah 448 dengan persentase 89,6% dalam kategori “sangat puas”.

3.10 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Tabel 3.10 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Dimensi	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	%	Kategori
Kehandalan (<i>Realibility</i>)	3.672	4.000	91.8%	Sangat puas
Ketanggapan	3.202	3.500	91,4%	Sangat puas

(Responsiveness)				
Jaminan (Assurance)	2.344	2.000	93.3%	Sangat puas
Empati (Empathy)	1.375	2.500	93,7%	Sangat puas
Bukti fisik (Tangible)	1.866	1.500	91,6%	Sangat puas
Total	12.464	13.500	92,3%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 3.10 Menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan Antara Lain Keandalan (Relability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti Fisik (Tangible). Dari Ke 5 Dimensi Kepuasan Tersebut Dapat Dikategorikan Sangat Puas Dengan Nilai Rata-Rata Persentase 92,3%.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap kualitas kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD provinsi NTB dilaksanakan pada bulan juni 2025 dengan sampel sejumlah 100 responden yang menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi antara lain: (a) Keandalan (Reliability) 91,8% dengan Kategori sangat puas, (b) ketanggapan (Responsiveness) 91,4% dengan Kategori sangat puas, (c) Jaminan (Assurance) 93.3% dengan Kategori sangat puas, (d) Empati (Empathy) 93,7% dengan Kategori sangat puas, (e) Bukti fisik (Tangible) 91,6% dengan Kategori sangat puas, dan (f) Persentase rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap kualitas kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD provinsi NTB secara keseluruhan sebesar 92,3% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

Daftar Pustaka

- Ahmed, R. R., & Nawaz, M. (2024). "Tangibility and Perceived Quality in Public Hospitals: A Quantitative SERVQUAL Analysis". *Journal of Health Management*, 26(2), 88–104.
- Al-Eisa, E., & Alhemoud, A. M. (2023). Measuring Patients' Perceptions of Service Quality in Public Hospitals Using SERVQUAL in the Middle East. *International Journal of Health Planning and Management*, 38(2), 512-525.
- Ardhiani, S. S. M. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi RST dr. Soedjono Magelang.
- Arikunto, S. (2010). *Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Greedy Cendi Elsa Bunet, Widya Astute Lolo, Erladys M.Rumondor, (2020). Analisis Kepuasan

- Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanawangko,
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*
- Hidayah, N. (2018). *Peran Farmasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Farmasi.
- Hidayah, N. (2018) . The role of pharmacists in chronic disease management. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 9 (3), 215-220. <https://doi.org/10.1111/jphs.12234>
- Kamil Hajjul. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Banda Aceh, *Idea Nursing Journal* 5 (3) 90-100.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kevin, A. (2018) . The impact of pharmaceutical care on patient outcomes. *International Journal of Pharmacy Practice*, 26 (4), 345-350. <https://doi.org/10.1111/ijpp.12456>
- Khan, M. A., Khan, M. U., & Bansal, P. (2020). Patient Satisfaction: A Review of Literature. *International Journal of Health Sciences*, 14 (2), 20-25.
- Kumar, V., & Maheshwari, S. (2023). Patient Assurance and Trust: The Role of Health Service Employees in Hospitals. *BMC Health Services Research*, 23(1), 145.
- Li, H., & Zhang, Y. (2024). Empathy in Healthcare: Impacts on Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Health Policy and Management*, 13(4), e240144.
- Lupiyoadi, A. (2014). *Dasar-Dasar Farmasi dan Manajemen Obat*. Penerbit Farmasi.
- Mahmoud, A. B., & Fuxman, L. (2023). Investigating Healthcare Service Responsiveness: A SERVQUAL Approach. *Journal of Service Theory and Practice*, 33(1), 67-84.
- Milono, M. (2018) . *Farmasi dan Kesehatan Masyarakat*. Penerbit Farmasi.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010) *Ilmu Prilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan nomer 43 tahun 2016
- Peraturan Menteri Kesehatan 72 TAHUN 2016
- Pratiwi, D. (2019). *Inovasi dalam Farmasi: Strategi dan Implementasi*. Penerbit Farmasi.
- Sari, D. K., & Prabowo, H. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 12 (1), 45-52.
- Sunyoto, A. (2012). *Pelayanan Farmasi: Konsep dan Praktik*. Penerbit Farmasi.
- Syalsabila Alysia Defita. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Selong, Karya Tulis Ilmiah.



Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Farmasi: Teori dan Praktik*. Penerbit Farmasi.