

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum NTB Tahun 2025

¹Nur Oktaviani, ²Nur Radiah

^{1,2} Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdlatul Wathan

Corresponding author: nuroktaviani8485@gmail.com

Abstract:

Pharmacy services are an integral part of the hospital healthcare system, aiming to ensure the safe, rational, and effective use of medicines. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of these services. This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS (Social Security Agency) patients with the quality of pharmaceutical services in the Outpatient Pharmacy Unit of the West Nusa Tenggara Provincial General Hospital in 2025. This study used a descriptive quantitative method with a survey approach using a questionnaire for 100 BPJS patient respondents. Five SERVQUAL dimensions were used to measure patient satisfaction: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles*. The empathy dimension received the highest score at 93.7%, followed by assurance (93.3%), reliability (91.9%), tangibles (91.6%), and responsiveness (91.4%). The results of the study indicate that overall patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services is highly satisfied, with an average percentage of 92.3%. This finding indicates that pharmaceutical services at the outpatient pharmacy at the NTB Provincial Hospital have met the expectations of BPJS patients and are able to provide professional, informative, and humane services.

Keywords: *patient satisfaction, BPJS, pharmaceutical services, pharmaceutical installation, service quality*

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*), ketangggapan (*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 ketangggapan 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 R1, 1989), sebagai berikut

وَإِذَا حُيِّتُم بِتَحْيِيَةٍ فَحَيُّوْا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ 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) menunjukan bahwa pasien atau masyarakat yang datang Ke Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun terhadap pelayanan infoemasi obat pada dimensi *Reability* (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. Menrut 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

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif yaitu kegiatan mencari, mengumpulkan data autentik, nyata dengan menggunakan kuesioner instrument (sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2023) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivis, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dari data yang diperoleh akan diolah dengan analisis deskriptif kuantitatif. Perhitungan indeks persentase dihitung dengan menggunakan rumus persentase. Untuk mengukur kepatuhan responden tentang tingkat kepuasan pasien digunakan rumus sebagai berikut : Rumus untuk mengetahui skor persentase (Arikunto, 2013) .

$$p = \frac{x}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : persentase (persentase skor)

x : jumlah skor jawaban responden

N : jumlah item soal

Skor jawaban responden terdiri dari 5 yaitu:

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

Untuk menentukan kategori Deskriptif Persentase (DP) yang diperoleh, maka dibuat tabel kategori yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

1. Persentase maksimal : $(5/5) \times 100\% = 100\%$
2. Persentase minimal : $(1/5) \times 100\% = 20\%$
3. Rentang persentase : $100\% - 20\% = 80\%$
4. Interval kelas persentase : $80\% / 5 = 16\%$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan data yang telampir pada tabel di bawah yakni data dari Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO) dari 35 Puskesmas di Kabupaten Lombok Timur yang dimana jumlah kunjungan resep periode Januari- Maret 2025 tercatat sebanyak 197.939 resep. jumlah kunjungan resep terbanyak terdapat di Puskesmas Rensing sejumlah 12.365 resep, dan paling sedikit terdapat di Puskesmas Belanting sejumlah 1.665 resep.

Tabel 3.1 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

No pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
1. Petugas memberi informasi tentang nama obat	463	500	92,6%	Sangat puas
2. Petugas memberi infomasi tentang dosis obat	460	500	92%	Sangat puas
3. Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	467	500	93,4%	Sangat puas
4. Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	466	500	93,2%	Sangat puas
5. Adanya informasi tentang Tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	447	500	89,4%	Sangat puas
6. Petugas menyampaikan tentang efek samping	451	500	90,2%	Sangat puas

	yang timbul setelah minum obat				puas
7.	Pelayanan informasi obat yang mudah dimengerti	461	500	92,2%	Sangat puas
8.	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 3.1 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".

3.2 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Tabel 3.2 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
1.	Petugas menjawab dengan tepat dan tanggap saat melayani pasien	462	500	92,4%	Sangat puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	458	500	90,8%	Sangat puas
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	448	500	89,6 %	Sangat puas
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	464	500	92,8%	Sangat puas
5.	Informasi obat yang diberikan akurat dan bisa dipertanggung jawabkan	464	500	92,8%	Sangat puas
6.	Petugas memberikan pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	462	500	92,4%	Sangat puas
7.	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 3.2 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”.

3.3 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 3.3 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
1.	Petugas instalasi farmasi rawat jalan memeliki pengetahuan yang jelas tentang obat	467	500	93,4%	Sangat puas
2.	Informasi yang diberikan oleh petugas apotek meyakinkan dan dapat dipercaya	470	500	94%	Sangat puas
3	Petugas menjaga rahasia pasien sesuai kode etik profesi	465	500	93%	Sangat puas
4.	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 3.3 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 diperoleh 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”.

3.4 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 3.4 Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
1.	Petugas instalasi farmasi rawat jalan memakai pakaian yang rapi	470	500	94%	Sangat puas
2.	Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas	470	500	94%	Sangat puas
3	Informasi obat diberikan tanpa diminta	467	500	93,4%	Sangat puas
4.	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	467	500	93,4%	Sangat puas
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	470	500	94%	Sangat puas
Total		2.344	4.000	93.7%	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 3.4 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”.

3.5 Analisis data tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 3.5 Analisis data tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
1	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	462	500	92,4%	Sangat puas
2	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	465	500	93%	Sangat puas
3	Tersedia informasi obat dalam bentuk browsur	448	500	89,6%	Sangat puas
Total		1.375	4.000	91,6%	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 3.5 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 aturan 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 browsur” dengan jumlah 448 dengan persentase 89,6% dalam kategori “sangat puas”.

3.6 Analisis data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

Tabel 3.6 Analisis data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No	Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Kategori
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3.672	4.000	91,8%	Sangat puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3.202	3.500	91,4%	Sangat puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	2.344	2.000	93,3%	Sangat puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	1.375	2.500	93,7%	Sangat puas
5	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1.866	1.500	91,6%	Sangat puas
Total		12.464	13.500	92,3%	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 3.6 menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan Antara Lain Kehandalan (*Reliability*), 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. PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD provinsi NTB. Dari hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD provinsi NTB adalah sangat puas. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil yang memiliki tingkat kepuasan pasien pelayanan informasi obat sebanyak 100 responden dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori berdasarkan jenis kelamin responden diketahui bahwa pasien berjenis kelamin perempuan merupakan jumlah responden terbesar dengan jumlah 55 orang dengan persentase 55%, kategori berdasarkan umur responden diketahui bahwa pasien berumur 26-45 tahun merupakan responden dengan jumlah 58 orang dengan persentase 58%, kategori berdasarkan Pendidikan responden diketahui bahwa pasien berpendidikan SMA merupakan responden terbesar dengan jumlah 38 dengan persentase 38%, kategori berdasarkan pekerjaan responden diketahui bahwa pasien wiraswasta merupakan responden terbesar dengan jumlah 43 orang dengan persentase 43%.

Berdasarkan hasil dari setiap pertanyaan pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD provinsi NTB pada 5 dimensi antara lain: kehandalan (*Reliability*) Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan andal. Contoh dalam pelayanan rumah sakit termasuk pemberian obat sesuai resep tanpa kesalahan, ketepatan waktu layanan, dan kemampuan menyelesaikan keluhan pasien secara efektif(Al-Eisa, E., & Alhemoud, A. M. (2023)).tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dengan persentase 91,8% dengan kategori sangat puas, hal ini dikarenakan tenaga farmasi sudah memenuhi keinginan pasien dalam hal kemampuan memberikan penjelasan obat.

Ketanggungan (*Responsiveness*) Kemauan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hal ini mencakup kecepatan dalam merespons permintaan pasien, kesiapan memberikan informasi, dan kecepatan pelayanan di loket farmasi atau IGD. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dengan persentase 91,4% dengan kategori sangat puas.Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi memiliki kemampuan pelayanan dan menyampaikan informasi dengan baik. Hal ini juga menjadi salah satu faktor yang penting dalam melakukan memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil optimal bagi pasien dalam pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarga (Mahmoud, A. B., & Fuxman, L. (2023))

Jaminan (*Assurance*) Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien melalui kompetensi, sopan santun, dan kepercayaan. Termasuk di dalamnya pengetahuan petugas tentang pelayanan, sikap ramah, serta kemampuan menjelaskan prosedur pengobatan (Kumar, V., & Maheshwari, S. (2023). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dengan persentase 93.3% masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan petugas farmasi mampu menjaga rahasia pasien sesuai tode etik profesi dan petugas mampu menguasai pengetahuan luas tentang obat.

Empati (*Empathy*) Kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individual pasien. Hal ini mencakup sikap peduli, kemampuan mendengarkan keluhan, dan memberikan perhatian khusus pada setiap pasien (Li, H., & Zhang, Y. (2024). Pada dimensi ini tingkat kepuasan pasien dengan persentase 93,7% dengan kategori Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kefarmasian. Hal ini menunjukkan petugas farmasi sudah mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan sangat puas.

Bukti fisik (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik rumah sakit, peralatan medis, kebersihan ruangan, serta tampilan personel. Faktor ini juga mencakup brosur edukasi pasien, papan informasi, dan suasana lingkungan yang mendukung kenyamanan pasien (Ahmed, R. R., & Nawaz, M. (2024). Pada dimensi ini dengan persentase 91,6% masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan petugas farmasi sudah mampu memberikan pelayanan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan sangat puas, tetapi tidak tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Hoffman dan Bateson (2017) mengatakan bahwa serviscape terdiri dari banyak elemen nyata seperti kondisi sekitar, tata ruang dan fungsionalitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian dari 5 dimensi kepuasan yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), empati (*Empathy*, berwujud (*Tangible*) dan jaminan (*Assurance*) dengan persentase 92,3% masuk dalam kategori sangat puas. Dari 100 responden rata-rata menjawab sangat puas dari 27 pertanyaan tersebut dengan kategori sangat puas dengan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD provinsi NTB. Menurut hasil penelitian terdahulu (Medi Andriani, 2022) menunjukan bahwa pasien atau masyarakat yang datang Ke Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun terhadap pelayanan infoemasi obat pada dimensi *Reability* (78, 43%), *Responsivness* (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.

5. 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:

1. kehandalan (*Reliability*) 91,8% dengan Kategori sangat puas
2. ketanggapan (*Responsiveness*) 91,4% dengan Kategori sangat puas
3. Jaminan (*Assurance*) 93.3% dengan Kategori sangat puas
4. Empati (*Empathy*) 93,7% dengan Kategori sangat puas
5. Bukti fisik (*Tangible*) 91,6% dengan Kategori sangat puas

6. 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.

Ucapan Terimakasih

Tidak lupa ucapan terima kasih penerbit yang telah memfasilitasi jurnal kepada teman-teman, bapak/ibu pimpinan serta kampus yang sudah banyak membantu dan mendukung sehingga jurnal ini dapat kami tulis dengan baik dan sebagaimana mestinya.

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.
- Greey 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 Rsudza 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.
- Khan, M. A., Khan, M. U., & Bansal, P. (2020) . *Patient Satisfaction: A Review of Literature*. International Journal of Health Sciences, 14 (2), 20-25.

Prosiding STARNAS: Seminar Teknologi dan Sains Nasional
Volume 1 (2025)

- 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.
- Medi andriani, santi perawati, siti nurhaliza, 2022 *tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit langit gorden medika sorongan*.
- Milono, M. (2018) . *Farmasi dan Kesehatan Masyarakat*. Penerbit Farmasi.
- Notoatmodjo (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S.20212 *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.
- Prof .Dr Sugiyono (2023) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*
- Profil Rumah Sakit Uumu Daerah provinsi Nusa Tenggara Barat
- Rohana alkian, 2017 *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiaan Di Puskesmas Kediri*, Karya Tulis Ilmiah dan Karya Tulis Ilmiah
- Sari, D. K., & Prabowo, H. (2021) . *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jurnal Farmasi Indonesia, 12 (1), 45-52.
- 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 dan Karya Tulis Ilmiah
- Tjiptono, F. (2011) . *Manajemen Farmasi: Teori dan Praktik*. Penerbit Farmasi.