

## **Analisis Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Kesehatan**

### **Analysis of Service Management on BPJS Patient Satisfaction at Health Clinics**

**Andika Jaya Maulana<sup>1\*</sup>, Yustin Ari Prihandini<sup>2</sup>, Kiki Melda Sary<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Borneo Lestari Banjar Baru, Kalimantan Selatan, Indonesia

<sup>2</sup>Prodi S1 Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi, Universitas Borneo Lestari Banjar Baru, Kalimantan Selatan, Indonesia

<sup>3</sup>Prodi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Borneo Lestari Banjar Baru, Kalimantan Selatan, Indonesia

Korespondensi Penulis: [maulanaandikajaya@gmail.com](mailto:maulanaandikajaya@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

Pharmacy is service facility used for pharmacy practice by pharmacists. Health service standards are guidelines used to provide pharmaceutical services. The quality of pharmaceutical services is related to patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of pharmaceutical services, to determine the level of satisfaction of BPJS participants and the relationship between the quality of pharmaceutical services at the X Martapura Pharmacy Clinic. This study with a cross sectional survey design conducted on BPJS patients who visit the X Martapura Pharmacy Clinic. The sample used in the study was 70 person using purposive sampling technique. Data was collected using a 5-dimensional SERVQUAL method questionnaire, namely: assurance, tangible, responsiveness, empathy and reliability. Data analysis using Chi Square test. The results of the research that have been carried out can be seen that the overall quality of pharmaceutical services at the Martapura Pharmacy Clinic is categorized as very important and the level of patient satisfaction is categorized as very satisfied. The relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of satisfaction of BPJS participants obtained a p-value of 0.000, which means that there is relationship between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction level of BPJS participants at the Martapura Clinic Pharmacy.

**Keywords :** Pharmaceutical service quality, patient satisfaction, pharmacy

#### **ABSTRAK**

Standar pelayanan kesehatan merupakan pedoman yang digunakan untuk memberikan pelayanan tenaga kesehatan. Mutu pelayanan tenaga kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Klinik X Martapura. Penelitian ini dengan desain survei cross sectional yang dilakukan pada pasien BPJS yang berkunjung ke Klinik X Martapura. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 70 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner metode SERVQUAL 5 dimensi yaitu: jaminan, bukti nyata, daya tanggap, empati, dan keandalan. Analisis data menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan kefarmasian di Klinik X Martapura. berkategori sangat penting dan tingkat kepuasan pasien berkategori sangat puas. Hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS diperoleh p-value sebesar 0,000 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Klinik X Martapura.

**Kata Kunci :** tenaga kesehatan, manajemen pelayanan, klinik

## PENDAHULUAN

Indonesia memiliki Badan Hukum yang menyelenggarakan jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia salah satunya yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS diselenggarakan agar rakyat Indonesia mendapatkan manfaat, asas kemakmuran dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan mendapatkan kehidupan yang layak dalam hal kesehatan BPJS diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang layak untuk rakyat Indonesia. Tetapi dalam penyelenggaraannya masih terdapat permasalahan tentang perbedaan pelayanan, efektivitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien antara pasien pengguna BPJS dan umum (pasien yang tidak menggunakan BPJS). Maka dari itu pemerintah harus melakukan evaluasi agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Solechan, 2019). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang didapatkan apabila sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maka pasien akan merasa puas, namun jika pasien tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan maka pasien akan merasa tidak puas. Salah satu fasilitas kesehatan yang digunakan dalam hal pelayanan yaitu apotek (Wididana, 2017).

Menurut Yuniar & Handayani (2018), apotek di Kota Tangerang Selatan Kab. Serang, Kota Bekasi, Kab. Bogor, Kota Yogyakarta, Kab. Bantul, Kota solo dan Kab Sragen memiliki tingkat kepuasan tertinggi pasien yaitu pada dimensi keramahan (*empaty*) dan tingkat kepuasan terendah pasien pada dimensi jaminan (*assurance*), yaitu obat yang ditanggung oleh BPJS dan dalam hal ketersediaan obat pada pasien BPJS. Menurut Akbar dkk (2018), di Puskesmas Karang Intan 2 Kab. Banjar, pada dimensi bukti langsung (*tangible*) terdapat 45,59% pasien yang merasa tidak puas karena belum terdapat brosur atau leaflet di apotek, hal ini dapat terjadi karena kurangnya tenaga kerja pada apotek tersebut. Menurut Wididana (2017) di Rumah Sakit Umum Shanti Graha Kab. Buleleng, didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien maka semakin

meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Klinik X merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berada di Kecamatan Sungai Sipai Kecamatan Martapura. Klinik ini beroperasi sejak maret 2018 dan sudah bekerja sama dngan BPJS kesehatan sejak agustus 2018. Adapun tujuannya yaitu ingin memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif baik dalam gedung maupun pada *home care* di wilayah Martapura dan Banjarbaru. Klinik X memiliki fasilitas berupa pelayanan apotek, pelayanan *home care* (perawatan kesehatan di rumah), pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan keperawatan, pelayanan akupuntur medik, pelayanan fisioterapi, pelayanan laboratorium, pelayanan perawatan luka modern dan khitan modern (sunat modern tanpa jarum suntik). Setelah melakukan observasi di Apotek Klinik X Martapura, resep pasien rawat jalan BPJS di klinik x selama 3 bulan terakhir (september, oktober dan november) sebanyak 230 pasien. Di Apotek Klinik X juga belum pernah melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian

## METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang didapatkan dan dengan menggunakan rancangan survey *cross sectional* dengan memakai instrument penelitian yaitu kuesioner. Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan kefarmasian (harapan) berkategori sangat penting dan tingkat kepuasan peserta BPJS (kenyataan) berkategori sangat puas. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret - April 2023 di Apotek Klinik X Martapura.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien BPJS yang berkunjung Apotek Klinik X Martapura selama 3 bulan terakhir (september, oktober dan november). Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 70 sampel. Teknik pengambilan data yang dilakukan pada penelitian yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (Kualitas pelayanan kefarmasian) dan variabel dependen (Tingkat kepuasan peserta BPJS). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi kenormalan data yang dapat

dilakukan menggunakan test *Kolmogrov-smirnow* yaitu dengan ketentuan probabilitas (*p-value*) atau nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (Ajrina, 2021). Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji *Chi Square*. Hasil uji *Chi Square* digunakan untuk menunjukkan tingkat kejadian, dimana jika nilai *p-value* (sig).  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, maka tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen. Maka jika nilai *p-value* (sig).  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, maka terdapat hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen

**HASIL**

Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis *Pearson Correlation* dengan mengkorelasikan skor dari masing-masing item dengan skor total dengan bantuan SPSS. Uji validitas dilakukan di Apotek Klinik X Martapura dengan menggunakan

30 responden dengan taraf yang digunakan yaitu 10% (Inayah, 2020). Adapun hasil uji validasi dari kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian (harapan) kemudian dilakukan tes nilai *product moment* dari 30 responden dengan nilai  $r_{hitung}$  mulai dari 0,655 sampai 0,905. Hal ini dapat menunjukkan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  (0,361) sehingga instrumen tingkat kepuasan peserta BPJS (kenyataan) yang terdiri dari 28 item dinyatakan valid. Uji reabilitas dilakukan pada semua pertanyaan kuesioner yang telah dinyatakan valid. Uji reabilitas dianggap *reliable* atau terpercaya apabila instrumen atau data tersebut konsisten menunjukkan hasil yang sama pada saat dilakukan pengukuran (Pertwi, 2017). Penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach* untuk menunjukkan reabilitas instrumen. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* apabila nilai *Alpha Cronbach*  $> 60\%$  atau 0,6. Dan apabila nilai *Alpha Cronbach*  $< 60\%$  atau 0,6 maka variabel dikatakan tidak *reliable* (Ajrina, 2021).

**a. Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Parameter	Jumlah (n=70)	Persentase (%)
	17 – 25	11	15,7
	26 – 45	33	47,1
	46 -89	26	37,1
	>89	0	0
Jenis Kelamin	Perempuan	43	61,4
	Laki-laki	27	38,6
	Ibu Rumah Tangga	20	29,6
Pekerjaan	PNS	8	11,4
	Swasa/Wiraswasta	23	32,9
	DII	19	27,1
Total		70	100

Hasil karakteristik di atas dapat diketahui bahwa umur responden paling banyak pada 26 – 45 tahun yaitu sebanyak 33 orang (47,1%), kemudian umur 46 – 89 tahun yaitu sebanyak 26 orang (37,1%) dan umur paling rendah responden pada 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 11 orang (15,7%). Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden paling banyak terdapat pada perempuan

yaitu sebanyak 43 orang (61,4%) dan responden laki-laki sebanyak 27 orang (38,6%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden paling banyak yaitu Swasta/Wiraswasta yaitu sebanyak 23 orang (32,9%), IRT sebanyak 20 orang (28,6%), Dan lain-lain (pelajar, mahasiswa, pensiunan atau tidak bekerja) sebanyak 19 orang (27,1%) dan PNS sebanyak 8 orang (11,4%).

**b. Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat tidak penting	0	0
Tidak penting	0	0
Cukup penting	0	0
Penting	27	38,6
Sangat penting	43	61,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kualitas pelayanan kefarmasian paling banyak yaitu sangat penting sebanyak 43 orang (61,5%) dan penting sebanyak 27

orang (38,6%). Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting, tidak penting dan cukup penting.

**c. Tingkat Kepuasan Peserta BPJS**

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan**

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	2	2,9
Puas	25	35,7
Sangat puas	43	61,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kepuasan peserta BPJS paling banyak yaitu sangat puas sebanyak 43 orang (61,4%), puas sebanyak 25 orang (35,7%) dan

cukup puas sebanyak 2 orang (2,9%). Tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak puas dan tidak puas.

**d. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura**

**Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura**

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
Sangat tidak penting	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Tidak penting	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Cukup penting	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Penting	0 (0)	0 (0)	2 (2,9%)	17 (24,3%)	8 (11,4%)	27 (38,6%)
Sangat penting	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (11,4%)	35 (50%)	43 (61,4%)
<b>Total</b>	<b>0 (0)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>2 (0)</b>	<b>25 (35,7%)</b>	<b>43 (61,4%)</b>	<b>70 (100%)</b>

$\chi^2 = 19,588$   
**P-Value = 0,000**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil tabulasi silang dari kualitas pelayanan kefarmasian kategori penting dan tingkat kepuasan kategori puas terdapat 17 orang (24,3%), kualitas pelayanan kefarmasian kategori sangat penting dan tingkat kepuasan kategori sangat puas terdapat 35 orang (50%).

Hasil dari analisis data menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai *significancy* 0,000, diketahui nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura.

**e. Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden**

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden Di Aptek Klinik X Martapura**

Karakteristik Responden	Tingkat Kepuasan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
<b>Umur</b>						
17-25 tahun	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (4,3%)	8 (11,4%)	11 (15,7%)
26-45 tahun	0 (0)	0 (0)	1 (1,4%)	13 (18,6%)	19 (27,1%)	33 (47,1%)
46-89 tahun	0 (0)	0 (0)	1 (1,4%)	9 (12,9%)	16 (22,9%)	26 (37,1)
<b>Jenis Kelamin</b>						
Laki-laki	0 (0)	0 (0)	1 (1,4%)	11 (15,7%)	15 (21,4%)	27 (38,6%)
Perempuan	0 (0)	0 (0)	1 (1,4%)	14 (20%)	28 (40%)	43 (61,4%)
<b>Pekerjaan</b>						
Ibu Rumah Tangga	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (12,9%)	11 (15,7%)	20 (28,6%)
PNS	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2,9%)	6 (8,6%)	8 (11,4%)
Swasta/Wiraswasta	0 (0)	0 (0)	2 (2,9%)	7 (10%)	14 (20)	23 (32,9%%)
Lainnya	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (10%)	12 (17,1%)	19 (27,1%)
<b>Total</b>	0 (0)	0 (0)	2 (2,9%)	25 (35,7%)	43 (61,4%)	70 (100%)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil tabulasi silang dari tingkat kepuasan (kenyataan) berdasarkan karakteristik responden yang paling banyak yaitu pada umur 26 – 45 tahun sebanyak 19 orang (27,1%) pada kategori sangat puas, berdasarkan karakteristik jenis kelamin

yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 28 orang (40%) pada kategori sangat puas dan berdasarkan karakteristik pekerjaan paling banyak yaitu swasta/wiraswasta sebanyak 14 orang (20%) pada kategori sangat puas.

**f. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Kepuasan**

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Kepuasan**

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Responsiveness</b>		
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	2	2,9
Puas	26	37,1
Sangat puas	42	60
<b>Emphaty</b>		
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	1	1,4
Puas	23	32,9
Sangat puas	46	65,7
<b>Reliability</b>		
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	1	1,4
Puas	26	37,1
Sangat puas	43	61,4
<b>Assurance</b>		
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	5	7,1
Puas	43	61,4
Sangat puas	22	31,4
<b>Tangibles</b>		
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	1	1,4
Puas	32	45,7
Sangat puas	37	52,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *Responsiveness* paling banyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 42 orang (60%), berdasarkan indikator *Emphaty* paling banyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 46 orang (65,7%),

berdasarkan indikator *Reliability* paling banyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 43 orang (61,4%), berdasarkan indikator *Assurance* paling banyak menyatakan puas yaitu sebanyak 43 orang (61,4%) dan berdasarkan indikator *Tangibles* paling banyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 37 orang (52,9%).

**PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Klinik X Martapura kualitas pelayanan kefarmasian hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien paling banyak menyatakan sangat puas yaitu pada umur 26-45 tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan presenase tingkat kepuasan terbanyak responden yaitu pada rentang umur 26-45 tahun (Sari, 2020). Umur yang muda lebih peka terhadap pelayanan yan

didapatkan sehingga lebih terbuka dalam mengungkapkan ketidakpuasannya. Usia yang lebih tua akan menerima kurangnya informasi yang didapatkan (Sari, 2020). Adapun penelitian yang menyebutkan umur responden paling banyak yaitu 46 – 89 tahun. Ketidaksesuaian ini dapat dapat dikarenakan perbedaan pola fikir antara orang dewasa dan lansia. Orang dewasa akan melakukan hal yang mandiri dan dapat mengambil keputusan yang baik (Silva, 2021).

Hasil karakteristik jenis kelamin pada responden paling banyak mengatakan

sangat puas yaitu perempuan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa perempuan lebih mudah terserang penyakit dibandingkan pria, oleh sebab itu perempuan lebih banyak berkunjung ke apotek dibandingkan laki-laki (Pertiwi, 2017).

Hasil karakteristik pekerjaan responden paling banyak mengatakan sangat puas yaitu Swasta/Wiraswasta. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan pekerjaan responden paling banyak yaitu pegawai swasta sebanyak 42 orang dengan persentase 42% (Monic & Santoso, 2021). Adapun penelitian yang menyebutkan ibu rumah tangga merupakan pekerjaan responden yang paling banyak (Pertiwi, 2017).

### Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Klinik X Martapura kualitas pelayanan kefarmasian berkategori sangat penting dan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian berkategori sangat puas. Responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian karena mendapatkan pelayanan yang baik, tenaga kefarmasian cepat dalam menanggapi keluhan pasien, memberikan informasi yang tepat kepada pasien serta bersikap ramah dan sopan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan tingkat kepuasan pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 berkategori puas (Akbar dkk, 2018).

Hasil distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian paling banyak yaitu sangat penting sebanyak 43 orang (61,4%), kemudian penting dan tidak ada responden yang menyatakan cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Hal ini dapat menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan yang harus didapatkan oleh pasien agar pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanannya.

Hasil distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan paling banyak yaitu sangat puas sebanyak 43 orang (61,4%). Kepuasan responden dalam pelayanan kefarmasian hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan kepuasan pasien dalam tanggapannya termasuk dalam kategori baik (Sari, 2020). Faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya

kualitas jasa atau produk, kinerja, estetika, pelayanan, harga, lokasi, fasilitas dan komunikasi juga merupakan faktor penting dalam pelayanan kefarmasian (Nursalam, 2014).

### Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator

Hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan lima indikator pelayanan yaitu kategori *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan paling tinggi berdasarkan tanggapan responden, kemudian indikator *reability* (kehandalan), kemudian indikator *responsiveness* (ketanggapan), kemudian indikator *tangibles* (bukti nyata) dan indikator *assurance* (jaminan) memiliki tingkat kepuasan paling rendah.

Indikator *assurance* (jaminan) memiliki tingkat kepuasan paling rendah berdasarkan tanggapan instrumen responden. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kurang lengkapnya penyediaan obat atau alat kesehatan di di apotek, biaya/harga obat, expired date atau tanggal kadaluarsa yang tidak diberitahukan kepada pasien, kurang lengkapnya pemberian informasi obat sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanannya (Pertiwi, 2017).

Indikator *emphaty* (empati) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi berdasarkan tanggapan instrumen responden. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pelayanan tanpa memandang status pasien, bersikap ramah dan sopan, menanyakan keluhan pasien, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan (Pertiwi, 2017). Menurut Yuniar & Handayani (2016), indikator dengan tingkat kepuasan paling tinggi yaitu *emphaty* (97,4%). Hal ini dapat dilihat dari mudahnya pasien memahami penyampaian informasi obat yang diberikan.

### Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS

Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS dapat diketahui nilai *p-value* 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan

peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sebelumnya yang juga mendapatkan nilai  $p$ -value  $0,000 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Sari, 2020). Hasil tabulasi silang kualitas pelayanan kefarmasian paling banyak yaitu pada kualitas pelayanan dengan kategori sangat penting dan tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas.

### SIMPULAN

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan kefarmasian berkategori sangat penting sebanyak 43 orang (61,4%).
2. Hasil penelitian tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian berkategori sangat puas sebanyak 43 orang (61,4%).
3. Hasil analisis data menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai *significancy* 0,000, diketahui nilai  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura

### SARAN

Untuk Apotek Klinik X Martapura untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang baik sehingga pasien tetap merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

### DAFTAR PUSTAKA

Adhipurna, N., Prihandini, Y. A., & Ayanti, B. P. (2024). Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis oleh Perawat Pelaksana di RSD Idaman Banjarbaru. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(5), 1915-1930.

Ajrina, S. 2021. *Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Banjarbaru*. Skripsi. Program Pasca Sarjana, STIKES Borneo Lestari, Banjarbaru. (tidak dipublikasikan).

Akhmad, A. D., Dirga., Mukaromah, S., Adliani, N., Sukranso. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati* 2 (1) : 86-98.

Hidayati, A. N., Chriswardani, S., Ayu, S. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2 (1) : 9-14.

Inayah, A.N., 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok 1*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.

Masturoh, I & T. A. N. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Kementrian Kesehatan R.I.

Monic, F & Santoso, B. S. A., 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Thalitha. *Jurnal Farmasi*

Nursalam, 2014. *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.

Permenkes RI. 2015. *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.

Permenkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.

Pertiwi, D. I., 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede II Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual*. Skripsi. Universitas Islam Yogyakarta, Yogyakarta.

Prihandini, Y., Torizellia, C., Riyana, A., & Susiana, N. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Gizi di RSD Idaman Banjarbaru. *Malahayati Nursing Journal*, 6(7), 2802-2811.

Prihandini, Y. A., Yunanto, A., Triawanti, T., Noor, M. S., & Rahman, F. (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Kelengkapan Berkas Rekam Medis oleh Perawat di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 6(2), 55.

Sari. A. D. L., Faiza, S., Nugroho, S. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika* (5) : 1-15.

Sari, I. K., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 7 (1) : 194-207.
- Silva, A. N., 2021. Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Wilayah Kecamatan Gambut. Skripsi. STIKES Borneo Lestari, Banjarbaru.
- Solechan. 2019. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Administrasi dan Pemerintahan* 2 (4): 686-696.
- Supardi, S., Yuniar, Y., Sari, I. D., 2019. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 3 (3) : 152-159.
- Wididana, K. B. S. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Ghaha Buleleng. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3 (1): 78-93.
- Wulandari, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Skripsi. STIKES Bhakti Husada, Madiun.
- Yuniar, Y & Handayani, R., S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6 (1): 39-48