

## Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rujuk Balik Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Budi Sehat Bantul Yogyakarta

Fitria Dhirisma\*

Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

Corresponding Author: [fitriadhirisma@gmail.com](mailto:fitriadhirisma@gmail.com)

---

### Abstract

**Background:** Drug Information Services is an important part of pharmaceutical services at pharmacies because it is the main factor in good drug use and is expected to reduce or even avoid the possibility of errors in drug delivery or use.

**Objective:** To determine the level of satisfaction of BPJS patients for referral to drug information services at Budi Sehat Pharmacy Bantul.

**Method:** The type of research is descriptive observational with number of samples were 80 respondents who were taken from BPJS Referral patients who came to Budi Sehat Pharmacy Bantul to take drugs that had met the inclusion. Data analysis was carried out using the ServQual method.

**Results:** Tangible dimension in the fairly satisfied category (0.75), the reliability dimension in the very satisfied category (0.87), the Responsiveness dimension in the very category. satisfied (0.86), dimension assurance (assurance) category very satisfied (0.90), dimension Empathy (emphaty) category very satisfied (0.91).

**Conclusion:** the level of satisfaction at the Budi Sehat Pharmacy Bantul regarding drug information services to BPJS referral patients obtained a satisfaction level in the very satisfied category (0.85).

**Keywords:** satisfaction, drug information service, bpjs rujuk balik

### Intisari

**Latar belakang:** Pelayanan Informasi Obat menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian di Apotek karena menjadi faktor utama penggunaan obat yang baik dan diharapkan dapat mengurangi bahkan menghindari kemungkinan terjadi kesalahan penyerahan ataupun pemakaian obat.

**Tujuan:** mengetahui tingkat kepuasan pasien bpjs rujuk balik terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Budi Sehat Bantul.

**Metode:** Jenis penelitian observasional deskriptif dengan jumlah sampel adalah 80 responden yang diambil dari pasien BPJS Rujuk Balik yang datang ke Apotek Budi Sehat Bantul untuk mengambil obat yang telah memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode ServQual.

**Hasil:** Tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik diperoleh hasil pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) kategori cukup puas (0.75), dimensi Keandalan (*reliability*) kategori sangat puas (0.87), dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) kategori sangat puas (0.86), dimensi Jaminan (*assurance*) kategori sangat puas (0.90), dimensi Empati (*emphaty*) kategori sangat puas (0.91).

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan di Apotek Budi Sehat Bantul mengenai pelayanan informasi obat terhadap pasien BPJS Rujuk Balik diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas (0,85).

**Kata kunci :** kepuasan, pelayanan informasi obat, bpjs rujuk balik

---

## 1. Pendahuluan

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diperuntukkan bagi penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil tetapi

masih memerlukan pengobatan jangka panjang (BPJS, 2014). Jenis penyakit yang termasuk dalam PRB diantaranya adalah Diabetes Melitus, Hipertensi, Jantung, Asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK), *Epilepsy*, dan *Schizophrenia* (Permenkes, 2016). Pelaksanaan PRB melibatkan apotek sebagai jejaring dalam pelayanan obat (Wirasuta dkk., 2016).

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek yang salah satunya adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO) (Kemenkes RI, 2019). Penerapan Pelayanan Informasi Obat menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian di Apotek karena menjadi faktor utama dalam penggunaan obat yang baik (Yulyuswarni, 2018). Kepuasan pasien adalah salah satu parameter yang berguna untuk memprediksi kualitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan (Alturki dan Khan, 2013).

Pada penelitian Musyarofah dkk., (2021) di Apotek Sawojajar kabupaten Brebes terhadap pengaruh implentasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek menyatakan bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas dengan penerapan PIO yang sudah ada di Apotek dengan presentase sebanyak 56,0%. Pemberian Informasi Obat terhadap pasien dengan penyakit kronis tentunya sangat diperlukan sekali, karena pemberian informasi obat memiliki peran yang penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu serta dapat meningkatkan kepatuhan dalam minum obat serta derajat kesembuhan pasien dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rujuk Balik Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Budi Sehat Bantul.

## 2. Metode

### 2.1. Deskripsi bahan dan teknik pengumpulan sampel

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan pembagian kuesioner yang bersifat tertutup kepada responden. Pertanyaan dalam kuesioner mengacu pada bentuk instrument SERVQUAL (Parasuraman *et al*, 1990).

Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS Rujuk Balik yang datang ke Apotek Budi Sehat Bantul untuk mengambil obat yang telah memenuhi kriteria inklusi sejumlah 80 responden. Sampel ditetapkan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria Inklusi antara lain pasien yang mengambil obat Rujuk Balik di Apotek Budi Sehat Bantul, pasien usia lebih dari 17 tahun, bisa membaca serta menulis.

### 2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang diadaptasi dan dimodifikasi dari Aryani dkk., (2015) dengan judul penelitian Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Salah Satu Puskesmas di Kecamatan Tampan Pekanbaru berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Bukti Langsung (*tangible*), Empati (*emphaty*) dan Daya Tanggap (*responsiveness*). Uji validasi dilakukan kepada 30 reseponden dengan hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $r$  tabel = 0,361) sehingga dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas nilai *Croncach's alpha*  $>$  0,6 ( $r = 0,928$ ) dinyatakan reliabel.

### 2.4 Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis. Penentuan skor pada penelitian menggunakan skala Likert pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot nilai kepuasan responden menurut skala Likert

Skala Likert		Skor
Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	
Sangat Setuju	Sangat Berharap	5
Setuju	Berharap	4
Ragu-Ragu	Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	Tidak Berharap	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berharap	1

(Siregar, 2015)

Adapun langkah analisa data sebagai berikut:

#### 1. Rata-rata pernyataan kenyataan

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

keterangan:

X = skor rata-rata kenyataan

$\sum Xi$  = Jumlah skor item pernyataan kenyataan

n = jumlah responden

#### 2. Rata-rata pernyataan harapan

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

keterangan:

Y = skor rata-rata harapan

$\sum Yi$  = Jumlah skor item pernyataan harapan

n = jumlah responden

#### 3. Tingkat kepuasan

Kepuasan = Nilai kenyataan / Nilai harapan

Tabel 2. Rentang skala penilaian Kuesioner

Nilai korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
0,81 - 1,00	Tinggi	Sangat Puas
0,61 - 0,80	Cukup	Cukup Puas
0,41 - 0,60	Agak Rendah	Puas
0,21 - 0,40	Rendah	Kurang Puas
0,00 - 0,20	Sangat Rendah	Sangat Kurang Puas

(Noviana, 2017)

#### 4. Kualitas pelayanan

Nilai *Gap* = nilai kenyataan-nilai harapan

$K - H = 0$  : berarti kenyataan sama dengan harapan responden.

$K - H > 0$  : berarti kenyataan lebih dari harapan responden.

$K - H < 0$  : berarti kenyataan lebih rendah dari harapan responden

(Noviana, 2017).

### 3. Hasil dan pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Jumlah	Persentase
<b>Usia</b>		
17- 24 Tahun	5	6,25
25 - 44 Tahun	25	31,25
45 - 54 Tahun	27	33,75
55 - 64 Tahun	18	22,5
> 65 Tahun	5	6,25
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	32	40
Perempuan	48	60
<b>Pendidikan</b>		
SD	14	17,5
SMP	19	23,75
SMA	26	32,5
Perguruan Tinggi	21	26,25
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar	0	0
Mahasiswa/i	4	5
PNS	4	5
Pegawai Swasta	20	25

Ibu Rumah Tangga	30	37,5
Lain-lain	22	27,5

Penelitian ini melibatkan 80 responden dengan persentase pasien paling banyak adalah perempuan (60%) dengan rentang usia 45 - 54 tahun (33.75%). Pendidikan reponden didominasi SMA (32,5%) dengan jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (37,5%).

### 3.2 Tingkat Kepuasan

Hasil tingkat kepuasan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil tingkat kepuasan dimensi bukti langsung (*tangible*)

Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kepuasan	Kategori
Pernyataan 1	3.59	4.68	0.77	Cukup Puas
Pernyataan 2	3.24	4.66	0.70	Cukup Puas
Pernyataan 3	3.70	4.66	0.79	Cukup Puas
Rata-rata	3.51	4.67	0.75	Cukup Puas

Hasil dimensi bukti langsung (*tangible*) pada poin pernyataan nomor 3 yaitu “Tempat dilakukan pemberian informasi obat bersih dan rapi” diperoleh nilai tingkat kepuasan tertinggi yaitu 0.79 hal ini menunjukkan bahwa tempat dilakukannya pemberian informasi obat sudah cukup bersih dan rapi sehingga pasien merasa cukup puas. Pada poin pernyataan nomor 2 yaitu “kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pasien” diperoleh nilai tingkat kepuasan terendah yaitu 0.70 pada poin pertanyaan ini dikarenakan kesediaan tempat duduk pada ruang tunggu di apotek belum cukup untuk dapat menampung pasien saat menunggu obat, dimana masih terdapat pasien yang harus menunggu sembari berdiri.

Tabel 5. Hasil tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*)

Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kepuasan	Kategori
Pernyataan 4	4.48	4.71	0.95	Sangat Puas
Pernyataan 5	4.25	4.69	0.91	Sangat Puas
Pernyataan 6	4.00	4.74	0.84	Sangat Puas
Pernyataan 7	4.35	4.71	0.92	Sangat Puas
Pernyataan 8	3.65	4.68	0.78	Cukup Puas
Pernyataan 9	3.96	4.66	0.85	Sangat Puas
Pernyataan 10	4.06	4.66	0.87	Sangat Puas
Rata-rata	4.10	4.69	0.87	Sangat Puas

Pada tabel 5 hasil tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan pada poin pernyataan nomor 4 yaitu “petugas memberi tahu nama obat” mendapatkan hasil nilai tingkat kepuasan tertinggi yaitu menunjukkan hasil nilai 0.95 hal ini menunjukkan bahwa responden

telah diberikan informasi mengenai nama obat yang akan diberikan dan akan dikonsumsi sehingga responden merasa sangat puas. Nilai tingkat kepuasan terendah terdapat pada poin pertanyaan nomor 8 yaitu “petugas memberi tahu efek samping obat” dengan nilai 0.78 hal ini menunjukkan bahwa belum semua pasien mendapatkan penjelasan informasi obat mengenai efek samping obat yang mungkin timbul setelah mengkonsumsi obat. Hasil penelitian Keban dkk., (2013) kurangnya informasi pasien mengenai obat dapat menyebabkan ketidakpatuhan pasien untuk meminum obat, seperti halnya efek samping obat yang mengganggu pasien dalam beraktivitas ditambah jika obat yang digunakan tidak dapat memberikan efek secara langsung atau membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memberikan efek, akibatnya pasien merasa bahwa obat yang digunakan tersebut tidak memberikan manfaat apapun, dan pasien berhenti untuk minum obat sehingga efek terapi yang diinginkan tidak tercapai.

Tabel 6. Hasil tingkat kepuasan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata Kenyataan</b>	<b>Rata-rata Harapan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Kategori</b>
Pernyataan 11	4.01	4.61	0.87	Sangat Puas
Pernyataan 12	3.91	4.63	0.84	Sangat Puas
Pernyataan 13	4.06	4.65	0.87	Sangat Puas
Rata-rata	3.99	4.63	0.86	Sangat Puas

Pada tabel 6 hasil tingkat kepuasan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan pada poin pernyataan nomor 11 dan 13 mendapatkan hasil nilai tingkat kepuasan yang sama yaitu 0.87 hal ini menunjukkan responden sudah merasa sangat puas dengan kesigapan petugas dalam menjelaskan informasi obat tanpa responden menanyakan terlebih dahulu dan kesediaan petugas dalam membantu responden apabila menghadapi masalah yang timbul akibat obat yang dikonsumsi. Nilai tingkat kepuasan terendah terdapat pada poin pernyataan nomor 12 yaitu mengenai konfirmasi petugas mengenai kejelasan dalam petugas memberikan informasi obat hal ini karena Apotek Budi Sehat merupakan apotek yang cukup ramai dan terbatasnya jumlah petugas dalam melayani pasien sehingga saat apotek ramai petugas tergesa-gesa dalam pemberian informasi obat. Hasil penelitian Aryani dkk., (2015) Dengan petugas bertanya kembali tentang kejelasan informasi yang disampaikan akan membuat pasien lebih memahami informasi yang diterimanya, ini akan sangat membantu pasien apabila pasien masih kurang jelas dengan informasi obat yang diterima maka petugas dapat menjelaskannya kembali, hingga pasien benar-benar memahaminya. Karena bila terjadi kesalahpahaman informasi akan memberikan dampak negatif pada pasien.

Tabel 7. Hasil tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*)

Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kepuasan	Kategori
Pernyataan 14	4.13	4.70	0.88	Sangat Puas
Pernyataan 15	4.36	4.69	0.93	Sangat Puas
Pernyataan 16	4.29	4.76	0.90	Sangat Puas
Pernyataan 17	4.26	4.73	0.90	Sangat Puas
Pernyataan 18	4.23	4.69	0.90	Sangat Puas
Rata-rata	4.25	4.71	0.90	Sangat Puas

Hasil nilai tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan (*assurance*) pada tabel 7 diperoleh nilai tertinggi terdapat pada poin pernyataan nomor 15 yaitu “petugas memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan informasi obat” responden merasa sudah merasa sangat puas dengan keterampilan petugas dalam memberikan informasi obat seperti petugas menyampaikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti agar mudah dipahami oleh pasien dimana berdasarkan Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terdapat pasien dengan tingkat pendidikan beragam yang membuat tingkat pemahaman informasi obat tiap pasien berbeda-beda. Hasil nilai tingkat kepuasan terendah terdapat pada poin pernyataan nomor 14 “petugas mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat” dengan hasil 0.88 hal ini kemungkinan terjadi karena responden merasa pengetahuan petugas belum sepenuhnya dapat menjawab pertanyaan responden sesuai dengan yang diharapkan. Mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam penyampaian informasi obat, karena dengan pengetahuan yang luas maka dapat meningkatkan rasa percaya diri petugas dan dapat menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan dari pasien.

Tabel 8. Hasil tingkat kepuasan dimensi empati (*emphaty*)

Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kepuasan	Kategori
Pernyataan 19	4.18	4.71	0.89	Sangat Puas
Pernyataan 20	4.45	4.75	0.94	Sangat Puas
Pernyataan 21	4.28	4.74	0.90	Sangat Puas
Pernyataan 22	4.31	4.71	0.92	Sangat Puas
Pernyataan 23	4.25	4.73	0.90	Sangat Puas
Rata-rata	4.29	4.73	0.91	Sangat Puas

Hasil nilai tingkat kepuasan responden pada dimensi empati (*emphaty*) pada poin pernyataan nomor 20 merupakan nilai tertinggi, pada poin tersebut responden merasa sangat puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan dikarenakan petugas bersikap adil kepada semua pasien tanpa melihat status sosial dan ekonomi yang terbukti dengan karakteristik responden dalam penelitian ini dengan beragamnya status sosial dan ekonomi responden yang mengambil obat di apotek. Hasil nilai tingkat kepuasan terendah pada dimensi empati (*emphaty*) terdapat pada

poin pernyataan nomor 19 yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan hasil nilai 0.89.

Tabel 9. Rata-rata tingkat kepuasan seluruh dimensi

No	Dimensi Kepuasan	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Kategori
1.	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	0.75	Cukup Puas
2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0.87	Sangat Puas
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0.86	Sangat Puas
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0.90	Sangat Puas
5.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	0.91	Sangat Puas
	Rata-rata	0.85	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (tabel 9), diperoleh nilai rata-rata pada keseluruhan dimensi, rata-rata keseluruhan yang diperoleh mendapatkan nilai korelasi 0.85 dengan interpretasi tinggi dan tingkat kepuasan sangat puas. Dimana dimensi yang mendapatkan nilai korelasi tertinggi adalah dimensi Empati (*emphaty*) mendapatkan nilai korelasi yaitu 0.91 dengan interpretasi tinggi dan tingkat kepuasan sangat puas ini membuktikan bahwa petugas dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi dari pasien dan dapat memberikan informasi obat sesuai dengan jenis penyakitnya. Untuk nilai dimensi terendah secara keseluruhan yaitu pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) mendapatkan nilai korelasi 0.75 dengan interpretasi cukup dan tingkat kepuasan cukup puas. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dkk., (2015) terhadap 89 responden di Puskesmas Kecamatan Tampan Pekanbaru bahwa penilaian hasil terhadap dimensi Bukti Langsung (*tangible*) mendapatkan nilai korelasi 0.74 dengan interpretasi agak rendah dan tingkat kepuasan cukup hal ini dikarenakan puskesmas belum menyediakan brosur obat, *leaflet* obat dan majalah kesehatan belum disediakan, karena akan membantu pasien dalam memahami penyakit yang dideritanya dan mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh petugas serta rata-rata kepuasan responden terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pelayanan informasi obat di Puskesmas memperoleh nilai korelasi 0.84 dengan interpretasi cukup dan tingkat kepuasan puas.

### 3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada penelitian ini disajikan dalam nilai Gap dari rata-rata seluruh dimensi, Adapun hasil kualitas pelayanan pada tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Rata-rata kualitas pelayanan seluruh dimensi

No	Dimensi Kepuasan	Rata-rata Kualitas Pelayanan
----	------------------	------------------------------

1.	Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	-1.15
2.	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	-0.58
3.	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	-0.64
4.	Jaminan ( <i>assurance</i> )	-0.46
5.	Empati ( <i>emphaty</i> )	-0.43

Pada tabel 10 menunjukkan hasil bahwa pada dimensi bukti langsung (*tangible*) mendapatkan nilai *gap* tertinggi dengan rata-rata kualitas pelayanan sebesar -1.15, hal ini menyatakan bahwa terdapat selisih yang sangat besar antara harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan informasi obat yang diterima pasien di Apotek. Sebagaimana dengan hasil penelitian Sari dkk., (2019) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado pada kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) mendapatkan nilai -0.14 yang dimana kepuasan pasien JKN rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado secara keseluruhan kurang memuaskan pasien, hal ini menandakan belum terpenuhinya harapan konsumen terhadap fasilitas yang telah ada seperti kurangnya ketersediaan tempat parkir yang aman dan luas. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliati dkk., (2016) yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta, nilai *gap* dengan nilai tertinggi adalah pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) hal ini karena Instalasi farmasi tidak menyediakan petugas dengan jumlah lebih pada jam-jam sibuk.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan mengenai tingkat kepuasan di Apotek Budi Sehat Bantul mengenai pelayanan informasi obat terhadap pasien BPJS Rujuk Balik diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas dengan perolehan nilai korelasi sebesar 0.85 sedangkan untuk kualitas pelayanan yang diperoleh masih terdapat nilai *gap* ( $<0$ ) pada keseluruhan dimensi yang berarti bahwa kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari harapan pasien.

## Daftar Pustaka

- Alturki, M., Khan, M., T. (2013). A Study Investigating the Level of Satisfaction with the Health Services Provided by the Pharmacist at ENT Hospital. *Saudi Pharmaceutical Journal*. 21. 255–260
- Aryani, F., Utami R., Fitria. (2015). Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Salah Satu Puskesmas di Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional & Workshop "Perkembangan Terkini Sains Farmasi & Klinik 5"*. 8-16.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Program Rujuk Balik bagi peserta JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Keban, S., A., Purnomo, L., B., Mustofa. (2013). Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 11(1). 45-52.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Musyarafah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*. 2(02). 1-9.
- Noviana, P. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Pare menggunakan metode servqual. *Jurnal Wiyata*. 4(2): 111-120.
- Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A dan L Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press A Division of Mac Millan inc, New York
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. 09 Januari 2017. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50. Jakarta.
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *PHARMACON*. 8(3). 639-646.
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wirasuta, I.M.A.G., Wistari, N.M.A., Kosasih, D.A.N., Cahyadi, M.F., Sari, N.P.L., Sudarni, N.M.R., Sarasmita, M.A., Larasanty, L.P.F. (2016). Penilaian Pelayanan Kefarmasian Program Rujuk Balik Jaminan Kesehatan Nasional di Kotamadya Denpasar. *Jurnal Farmasi Indonesia*. 8(1). 334-343.
- Yuliati, Y., Magdalena, E. & Pratiwi, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(01).
- Yulyuswarni, Y. (2018). Profil Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Dengan Resep Antibiotika di Apotek Kota Bandar Lampung. *Jurnal Analis Kesehatan*. 6(1). 590-