

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rujuk Balik pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo

BPJS Patient Satisfaction Level Refer Back to Pharmaceutical Service at Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo

Qoyyimatun Nisa¹, Hartono²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional

2213005@student.stikesnas.ac.id¹, hartono@stikesnas.ac.id²

DOI: <https://doi.org/10.70050/ijms.v11i2.490>

Abstract: *Pharmaceutical care and patient satisfaction are the orientation of pharmaceutical services that must be carried out by pharmacies. To ensure the quality of pharmaceutical services in pharmacies, it is necessary to evaluate the quality of pharmaceutical services continuously. Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo Pharmacy is a Reverse Referral Program pharmacy in collaboration with BPJS Health from 2019 until now. This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS Referral patients on pharmaceutical services at the Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo pharmacy as a self-evaluation material to improve the quality of service to patients. This research is a descriptive study conducted through an observational survey of the satisfaction level of the Servqual model. The sampling technique was carried out using purposive sampling technique with inclusion criteria. Analysis of the results was carried out by calculating the score of patient satisfaction level obtained from the results of patient answers using a Likert scale. The results of the research on the level of satisfaction of BPJS Referral patients at the Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo Pharmacy in the tangible dimension with a score of 90% (very satisfied), the reliability dimension is 86% (very satisfied), the responsiveness dimension is 86% (very satisfied), the guarantee dimension is 82% (very satisfied) and the empathy dimension is 87% (very satisfied). Based on the five dimensions of satisfaction, it can be concluded that the BPJS Referral pharmaceutical service at the Kimia Farma Slamet Riyadi Pharmacy in Sukoharjo patients are very satisfied with a percentage of 86%.*

Keywords: *Satisfaction level, BPJS Refer Back, Pharmacy.*

Abstrak: *Pharmaceutical care dan kepuasan pasien merupakan orientasi pelayanan kefarmasian yang harus dilakukan oleh apotek. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Apotek, maka perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian secara terus menerus. Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo merupakan apotek Program Rujuk Balik bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dari tahun 2019 sampai sekarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik pada pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo sebagai bahan evaluasi diri guna peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif yang dilakukan melalui survey observasional tingkat kepuasan model Servqual. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi. Analisa hasil dilakukan dengan *perhitungan* skor tingkat kepuasan pasien diperoleh dari hasil jawaban pasien menggunakan skala likert. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo pada dimensi berwujud dengan skor 90% (sangat puas), dimensi kehandalan 86 % (sangat puas), dimensi daya tanggap 86 % (sangat puas), dimensi jaminan 82 % (sangat puas) dan dimensi empati 87 % (sangat puas). Berdasarkan kelima dimensi kepuasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo pasien merasa sangat puas dengan persentase sebesar 86%.*

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan, BPJS Rujuk Balik, Apotek*

PENDAHULUAN

Apotek ialah suatu sarana dari layanan kefarmasian yang menjadi sebuah lokasi ataupun juga tempat dilakukannya tindakan praktik kefarmasian oleh para Apoteker. Standar dari layanan kefarmasian ialah sebuah standarisasi ataupun tolak ukur yang digunakan untuk dijadikannya sebagai sebuah pedoman untuk tenaga kefarmasian perihal menyelenggarakannya layanan farmasi.

Layanan kefarmasian ialah sebuah layanan langsung serta juga bertanggung jawab pada para pasien yang memiliki keterkaitan pada sediaan farmasi yang bermaksud untuk dapat meraih hasil yang pasti teruntuk meningkatkannya kualitas maupun mutu daripada kehidupannya para pasien (Permenkes Nomor 72 Tahun 2016, 2016) Standarisasi layanan kefarmasian Apotek mencakup diantaranya pengelolaan atas

sediaannya alat kesehatan, farmasi, layanan farmasi klinik, serta juga bahan medis yang telah habis dipergunakan. Teruntuk menjamin kualitas layanan yang ada di Apotek, haruslah rutin dalam melakukannya tindakan pengevaluasian terhadap kualitas layanan kefarmasian. Oleh sebab demikian penyelenggaraan layanan kefarmasian yang ada di Apotek haruslah didukungnya oleh adanya ketersediaan akan sumber daya kefarmasian yang berorientasikannya pada keselamatan dari para pasien (Permenkes Nomor 72 Tahun 2016, 2016)

Menurut (Setyo, 2017), mengemukakan bahwasanya kepuasan maupun ketidakpuasan ialah perasaan kecewa maupun senangnya seseorang dari kesan perbandingan yang ada diantara kinerja produk yang actual maupun real dengan adanya kinerja produk yang diharapkan. Biasanya, kepuasan bisa didefinisikan sebagai adanya suatu kesamaan yang ada diantara kinerja produk serta juga layanan diperoleh dengan kinerja produk serta juga layanan yang diharap oleh para pelanggan maupun konsumen. Kepuasan dari para konsumen bisa melahirkan dasar yang baik untuk pembelian kembali dan juga munculnya loyalitas dari para pelanggan tersebut, adanya pembentukan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bisa memberikan keuntungan kepada organisasi maupun perusahaan (Setyo, 2017). Kepuasannya para konsumen ialah salah satu daripada elemen yang cukup terbilang penting perihal peningkatannya kinerja pemasaran yang ada di dalam sebuah perusahaan. Kepuasan yang dirasakannya oleh para konsumen bisa meningkatkannya intensitas pembelian daripada konsumen itu sendiri. Kepuasan diukurkan dengan cara sebaik apa harapannya para konsumen untuk dapat dipenuhinya. Loyalitas pelanggan yakni menjadi sebuah ukuran seingin apa para konsumen dalam melakukannya tindakan pembelian secara berulang (Setyo, 2017).

Menurut (Linarwati, Fathoni and Minarsih, 2016) 5 macam elemen yang menyangkut kepuasannya para pelanggan maupun konsumen yakni sebagai berikut :

Harapan

Harapannya para konsumen pada sebuah barang maupun jasa sudahlah dibentuknya sebelum para pelanggan tersebut melakukan tindakan pembelian terhadap barang ataupun jasa yang akan dirinya beli. Disaat tahapan pembelian dilakukannya oleh konsumen, mereka berharap bahwasanya jasa ataupun barang yang mereka peroleh sesuai pada apa yang sudah mereka inginkan, harapkan, serta juga sesuai pada keyakinannya mereka. Jasa maupun barang yang sesuai

pada harapannya para konsumen bakal membuat konsumen akan merasakan rasa yang puas.

Kinerja

Pengalaman yang dimiliki oleh konsumen pada kinerja actual jasa maupun barang disaat sedang dipergunakan dengan tidak adanya dipengaruhinya oleh harapannya mereka. Disaat kinerja actual barang maupun jasa sudah sukses ataupun berhasil maka daripada itu konsumen bakal merasakan rasa yang puas.

Perbandingan
Perihal demikian dilakukannya dengan cara melakukan perbandingan atas harapan kinerja dari jasa maupun barang sebelum melakukan pembelian dengan adanya sebuah persepsi kinerja actual terhadap jasa maupun barang itu. Konsumen bakal merasakan perasaan yang puas disaat harapannya sebelum melakukan tindakan pembelian melebihi ataupun sesuai dengan persepsinya mereka pada kinerja actual terhadap produknya tersebut.

Evaluasi kepuasan menurut (Novianti, Endri and Darlius, 2018) dapat dilakukan dengan memperhatikan kualitas pelayanan dari 5 dimensi kepuasan, yaitu:

- a. Bukti langsung
Mencakup diantaranya yakni perlengkapan, fasilitas fisik, sarana komunikasi, serta juga pegawai.
- b. Kehandalan
Yaitu sebuah kemampuan dalam memberi layanan yang dijanjikannya dengan memuaskan serta dengan sesegera mungkin.
- c. Daya Tanggap
Yakni keinginannya para staf teruntuk memberikan bantuan kepada para pelanggan serta juga memberi layanan dengan cara yang baik dan juga tanggap.
- d. Jaminan
Meliputinya kesopanan, kemampuan, serta juga sifat yang bisa untuk dipercaya yang dipunyai oleh para staf, bebas dari bahaya akan resiko maupun juga keragu-raguan.
- e. Empati
Mencakup diantaranya yakni kemudahan perihal melakukannya suatu hubungan komunikasi dengan cara yang baik, serta juga paham akan keperluan dari para konsumen maupun pelanggan (Novianti, Endri and Darlius, 2018).

Penelitian Dina pada tahun 2021, menyatakan bahwa persentasi kepuasan yang paling tinggi yakni ada pada indikator empati serta yang paling rendah itu ada pada dimensi kemampuan, perihal demikian terjadinya dikarenakan pada indikator empathy petugas akan memberi pelayanan terbaik dengan tidaklah

membedakannya status sosial dari para pasiennya. Pasien akan merasakan perasaan yang nyaman selama menunggu obat yang disiapkan oleh petugas di apotek, maka tidak diragukan pelayanannya sehingga banyak pasien yang merasa puas. Pada dimensi kemampuan banyak pasien yang mengeluh terhadap sikap petugas dalam melakukan pelayanan, sehingga hal ini menjadi acuan agar petugas bersikap lebih baik lagi kedepannya dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi ialah salah satu daripada apotek cabang yang ada di wilayah Kota Sukoharjo yang beralamatkan di Jalan Slamet Riyadi nomor 150 Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Apotek tidaklah cuma melayaninya pembelian terhadap berbagai macam obat - obatan terkait dengan pengupayaan dalam pengobatannya diri sendiri (UPDS) serta juga OTC (*over the counter*), tetapi juga membuka layanan dalam pembeliannya resep umum serta juga pelayanan resep BPJS PRB / Rujuk Balik. Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo merupakan apotek Program Rujuk Balik dan sudah bekerjasama dengan pihak dari BPJS Kesehatan dalam perihal layanan obat untuk Program Rujuk Balik dari tahun 2019 sampai sekarang. Pengukuran tingkat kepuasan pasien ialah sebuah indikator pada kualitas layanan yang dilakukan kepada pasien dan merupakan dasar dalam peningkatan mutu yang dilakukan apotek agar dapat terus berkembang secara terus menerus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ataupun riset ini ialah penelitian deskriptif yakni sebuah riset yang ditujukkannya teruntuk mendeskripsikannya berbagai macam fenomena yang ada, baik itu fenomena yang terbuat dari buaatannya manusia serta yang alami. Fenomena ini berupa aktivitas, bentuk, perubahan, karakteristik, kesamaan, hubungan, serta juga perbedaan yang ada diantara fenomena yang satu pada fenomena yang lain. Penelitian deskriptif ialah suatu tiset yang berusaha dalam menginterpretasikan maupun mendeskripsikan suatu perihal, contohnya hubungan maupun kondisi yang ada, tahapan yang sedang berlangsung efek ataupun akibat yang terjadi, pendapat yang berkembang, maupun juga

mengenai suatu kecenderungan yang sedang berlangsung (Janna and Herianto, 2021).

Instrumen penelitian ialah berbagai macam alat yang bakal dipergunakan teruntuk mengumpulkannya sebuah data. Di dalam riset ini yakni mempergunakan instrument penelitian kuisioner yang sidaj diujikan reliabilitas serta validitasnya. Menurut Kriyantono, (2020), kuesioner dianggapnya menjadi suatu hal yang sangat begitu krusial yang ada di dalam riset dikarenakan kuesioner jadi suatu instrumen dalam pengumpulannya data pada objek penelitian, perihal membuat suatu kuesioner haruslah dapat meliputi maupun mencakup keseluruhan indikator yang dihasilkannya dari definisi operasional dikarenakan kuesioner itu ialah suatu perihal yang utama yang bakal menentukannya hasil daripada *survey* yang reliabel serta juga valid. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan pernyataan dari 5 dimensi kepuasan. Pupulasi dan sampel yang ada pada riset ini yakni pasien BPJS Rujuk Balik yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo sebanyak 300 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi pasien dengan umur 17 sampai dengan 65 tahun, bisa menulis serta membaca serta juga bersedia menjadi responden. Analisa hasil dilakukan dengan *perhitungan* skor tingkat kepuasan pasien diperoleh dari hasil jawaban pasien menggunakan skala likert dengan rentang kategori 0-25 = Sangat tidak puas, 26-50 = Tidak puas, 51-75 = Puas, 76-100 = Sangat puas.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien BPJS Rujuk Balik yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo bisa dilihatnya dalam tabel 1. Pasien BPJS Rujuk Balik yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo terbanyak berjenis kelamin laki-laki dan pada dalam rentang usia 34-50 tahun.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan dari para pasien BPJS Rujuk Balik yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo dari 5 dimensi bisa dilihatnya dalam tabel 2,3,4,5 serta juga 6.

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki – laki	156	52
Perempuan	144	48
Usia		
17 – 33	26	8,7

Karakteristik	Jumlah	Persentase
34 – 50	211	70,3
51 – 65	63	21

Tabel 2. Tingkat Kepuasan dari Dimensi Berwujud

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
1	Apakah anda puas dengan fasilitas ruang tunggu di apotek	1.054	87,8	Sangat Puas
2	Apakah anda puas dengan fasilitas kamar mandi di apotek	1.050	87,5	Sangat Puas
3	Apakah anda puas dengan kebersihan apotek	1.070	89,1	Sangat Puas
4	Apakah anda puas dengan kerapian apotek	1.122	93,5	Sangat Puas
5	Apakah anda puas dengan penampilan pegawai apotek	1.140	95	Sangat Puas
Rata – Rata		1.087	90	Sangat Puas

Tabel 3. Tingkat Kepuasan dari Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
1	Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan petugas apotek dalam penyiapan resep BPJS	994	82	Sangat Puas
2	Apakah anda puas dengan respon cepat petugas apotek dalam menangani keluhan pasien	1.052	87	Sangat Puas
3	Apakah anda puas dengan waktu tunggu resep BPJS yang telah ditetapkan	1.030	8	Sangat Puas
4	Apakah anda mendapatkan informasi yang jelas mengenai resep bpjs dari petugas apotek	1.099	91	Sangat Puas
Rata – Rata		1.043	86	Sangat Puas

Tabel 4. Tingkat Kepuasan dari Dimensi Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
1	Apakah anda puas dengan ketanggapan petugas apotek dalam merespon pertanyaan pasien	1.011	84	Sangat Puas
2	Apakah anda puas dengan petugas apotek yang memberikan solusi atas keluhan pasien	1.041	86	Sangat Puas
3	Apakah anda puas dengan keramahan petugas dalam menyapa pasien saat datang diapotek	1.059	88	Sangat Puas
Rata – Rata		1.037	86	Sangat Puas

Tabel 5. Tingkat Kepuasan dari Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
1	Apakah anda puas dengan kepastian bahwa obat yang diresepkan pada resep BPJS selalu tersedia	910	75	Puas
2	Apakah anda puas dengan obat	984	82	Sangat Puas

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
3	yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan dokter Apakah anda puas dengan penjelasan efek samping obat oleh petugas apotek	1.004	83	Sangat Puas
4	Apakah anda puas dengan penjelasan aturan pemakaian obat yang benar oleh petugas apotek	1.047	87	Sangat Puas
5	Apakah anda puas dengan obat yang diberikan dalam keadaan baik, tidak rusak	1.057	88	Sangat Puas
6	Apakah anda puas dengan jumlah obat yang diberikan petugas tidak ada kekurangan	931	77	Sangat Puas
Rata – Rata		988	82	Sangat Puas

Tabel 6. Tingkat Kepuasan dari Dimensi Empati

No	Pertanyaan	Skor Responden		Keterangan
		Jumlah Skor	Persentase	
1	Apakah anda puas dengan terjadinya komunikasi yang baik yang dibangun oleh petugas apotek	1.009	84	Sangat Puas
2	Apakah anda puas dengan sikap petugas apotek dalam memahami kebutuhan pasien	1.089	90	Sangat Puas
3	Apakah anda puas dengan respon petugas apotek dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien	1.061	88	Sangat Puas
Rata – Rata		1.053	87	Sangat Puas

Tabel 7. Tingkat Kepuasan dari Lima Dimensi Kepuasan

No	Dimensi	Skor	Persentase	Keterangan
1	Berwujud	1.087	90	Sangat Puas
2	Kehandalan	1.043	86	Sangat Puas
3	Daya Tanggap	1.037	86	Sangat Puas
4	Jaminan	988	82	Sangat Puas
5	Empati	1.053	87	Sangat Puas
Rata - Rata		5.208	86	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Didasarkan dari tabel yang ada diatas, maka daripada itu karakteristik responden didasarkan pada jenis kelamin yang memperlihatkan yakni jenis kelamin laki – laki jauh lebih banyak jika dibanding dengan yang berjenis kelamin perempuan. Yang berjenis kelamin laki – laki memiliki nilai persentase yang mencapai jumlah 52% dan lalu yang berjenis kelamin perempuan memiliki nilai persentase dengan jumlah 48%. Perbedaan atas jumlah dari responden laki-laki jauh lebih banyak daripada responden perempuan yang disebabkan oleh adanya mobilitas dan tanggung jawab keluarga lebih banyak pada

laki-laki dan karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa usia 34 – 50 tahun merupakan usia yang paling banyak dengan total 211 responden dengan persentase 70,3%, kemudian diikuti dengan usia 51 – 65 dengan jumlah responden 63 dengan persentase 21%. Paling sedikit adalah usia 17 – 33 dengan jumlah responden 26 dengan persentase 8,7%. Hal ini disebabkan karena usia paling banyak pada pengobatan BPJS Rujuk Balik di apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo memang pada usia sekitar diatas 30 – 50 tahunan.

Kepuasan Dimensi Berwujud

Kepuasan pasien dari dimensi fisik/berwujud dengan skor 90% yang berarti

pasien menyatakan sangat puas. Kepuasan pasien ini dikarena dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu kenyamanan ruang tunggu pasien, kebersihan kamar mandi, kebersihan area apotek, kerapian penataan barang dan obat-obatan, kerapian dan penampilan pegawai apotek yang bersih dan rapi. Walaupun konsumen menyatakan sangat puas akan tetapi tetap perlu dilakukan perbaikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dari dimensi ini terutama pada fasilitas ruang tunggu, fasilitas kamar mandi dan mengenai kebersihan apotek harus lebih baik supaya para pelanggan maupun konsumen bisa selalu merasakan sangat puas pada layanan yang diberi serta juga dapat mencapai kepuasan pasien 100%.

Kepuasan Dimensi Kehandalan

Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan pada tabel 3 dapat dilihat bahwasanya pasien menyatakan sangat puas dengan skor 86%. Kepuasan ini diberikan pasien dengan melihat dan merasakan apa yang sudah diberikan kepada konsumen meliputi kecepatan pelayanan dalam penyediaan resep, cepat melayani keluhan pasien, waktu tunggu obat yang tidak lama, penyampaian informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Walaupun konsumen menyatakan sangat puas akan tetapi tetap perlu dilakukan perbaikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dari dimensi ini terutama pada kecepatan pelayanan penyediaan resep harus diperbaiki supaya para konsumen bisa selalu merasa sangatlah puas pada layanan yang diberi serta juga dapat mencapai kepuasan pasien 100% dan akan menumbuhkan loyalitas yang tinggi kepada apotek.

Kepuasan Dimensi Daya Tanggap

Kepuasan pada dimensi daya tanggap pada tabel 4 menunjukkan bahwa pasien menyatakan sangat puas dengan skor 86%. Pasien menyatakan sangat puas dengan apa yang sudah diberikan meliputi ketanggapan petugas dalam merespon pertanyaan pasien secara cepat, memberikan solusi atas keluhan pasien, menyambut atau menyapa pasien begitu pasien datang ke apotek. Pada dimensi ini yang perlu mendapatkan perhatian apotek adalah cara merespon petugas terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Respon ketanggapan respon petugas kepada pasien sangatlah penting untuk mencapai kepuasan pasien. Oleh karena itu tetap perlu dilakukan perbaikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dari dimensi ini terutama pada ketanggapan petugas dalam merespon pertanyaan pasien, dalam pelayanan agar konsumen selalu merasa sangat puas pada layanan yang sudah diberikan. Pasien menyatakan sangatlah begitu puas dengan apa saja yang sudah diberi

kepada dirinya, meliputi kesesuaian obat dengan resep, penjelasan efek samping obat, penjelasan mengenai aturan pemakaian obat, kepastian obat yang diberikan dalam keadaan baik.

Kepuasan Dimensi Jaminan

Tabel 5 menunjukkan bahwasanya tingkatan kepuasan dari para pasien yang ada pada dimensi jaminan ini sangatlah begitu puas dengan skor 86%. Namun demikian perihal yang perlu dilakukannya perbaikan terhadap dimensi ini yakni kepastian akan jaminan stok obat. Hal ini dapat dilihat dari penilaian pasien yang pada skor 75 %. Pada bagian ini harus benar-benar diperhatikan dan ditingkatkan lagi mengenai ketersediaan stok obat yang ada di apotek terutama obat-obat untuk pasien BPJS rujuk balik agar tidak terjadi terlambat pengobatan dan menjadikan efek yang fatal. Kekurangan jumlah obat yang diberikan tidak ada kekurangan hasilnya juga cukup rendah yaitu 77% walaupun pasien menyatakan sangat puas akan tetapi sebaiknya bagian pengadaan obat menambah lagi jumlah untuk stock cadangannya agar pada saat terjadi kekosongan obat pada distributor atau penyetaraan harga dari distributor tidak lagi terjadi kehabisan atau kekurangan stok obat yang digunakan untuk pasien BPJS Rujuk Balik agar pengobatannya berjalan efektif. Perencanaan yang lebih baik perlu dilakukan oleh apotek. Harus dilakukan evaluasi lebih lanjut dan perbaikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dari dimensi ini supaya para pelanggan maupun konsumen bisa selalu merasa sangat puas pada layanan yang sudah diberi serta juga dapat mencapai kepuasan pasien 100%.

Kepuasan Dimensi Empati

Kepuasan pasien yang ada pada dimensi empati yang di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo pada kategori sangat puas dengan skor 87% (tabel 7). Pasien menyatakan sangat puas dengan apa yang sudah diberikan meliputi terbentuknya komunikasi yang baik, petugas memahami kebutuhan pasien, petugas apotek membantu memenuhi kebutuhan pasien. Pada dimensi ini yang memiliki penilaian paling rendah adalah pada bagian komunikasi yang baik yang terjadi diantara petugas dan pasien dengan skor 84%. Oleh karena itu maka perlu adanya perbaikan komunikasi petugas dengan pasien. Perlu peningkatan kemampuan dan ketrampilan komunikasi dan *public speaking* pada pasien. Perihal demikian bisa dilakukannya dengan cara mengikutsertakan petugas pada pelatihan *public speaking* yang ada. Komunikasi ialah suatu perihal yang sangat penting dalam hal pelayanan, tanpa adanya

komunikasi maka daripada itu pelayanan tidak akan pernah mencapai kepuasan optimal. Petugas perlu mengetahui apa saja yang diinginkannya dari para pasien serta juga apa yang dikeluhkan oleh para pasien.

Secara keseluruhan, tingkatan kepuasan para pasien dari 5 dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan di potek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo adalah sangat puas dengan skor 86,0%. Dimensi werwujud merupakan dimensi yang mendapatkan penilaian tertinggi. Hal ini merupakan kelebihan yang dimiliki oleh apotek karena mendapatkan dukungan sarana prasarana yang sangat memadai. Pada dimensi jaminan perlu mendapatkan perhatian yang lebih besar bagi apotek untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya sehingga pasien menjadi semakin nyaman, aman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Apotek perlu mengantisipasi ketersediaan obat di apotek dengan melakukan perencanaan pengadaan yang lebih baik sehingga tidak akan terjadi kekosongan obat, obat rusak dan obat ED, melakukan pemberian informasi terkait dengan efek samping obat, pemberiannya informasi mengenai aturan penggunaan obat, kesesuaian dalam pemberiannya obat baik diminta tau tidak diminta oleh pasien. Pada dimensi kehandalan, daya tanggap dan empati juga harus dilakukan evaluasi dan ditingkatkan kembali karena masih dibawah 90%. Perbaikan dapat dilakukan secara bertahap dan dengan perbaikan yang terus menerus oleh apotek akan dapat berdampak pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo sehingga mereka tidak akan berpindah kepada apotek yang lain.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien BPJS rujuk balik pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo termasuknya ke dalam kategori sangat puas dengan nilai skor dengan rata rata persentase yang mencapai jumlah 86,0%.

DAFTAR PUSTAKA

- Dina, F. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien PRB (Program Rujuk Balik) Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma 72 Bengkulu
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65.
- Novianti et al. (2018). 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, VIII(1), 90–108.
- Pratiwi D, Wahyono D, Sampurno. 2013. Analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan menggunakan metode servqual : studi di rumah sakit swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 3 (1) : 24–29.
- Priansa, D. J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta
- Samad A. 2014. Examining the impact of perceived service quality dimension on repurchase intentions and word of mouth : a case from software industry of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management* 16 (1) : 37–41.
- Sangadji dan Sopiha. (2013). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Penerbit Andi.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6).
- Setyosari, Punaji. (2016). Metode Penelitian dan Pengembangan. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Yulia, Prima Roza, Lukman M. Baga, & Setiadi Djohar. (September 2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2 No. 3.