

## **PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS SAWAN 2**

**Kadek Aldi Sastra Pramudya<sup>1</sup>, Made Dwiki Swari Santi<sup>2</sup>, Gede Trima Yasa<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Institusi Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada  
Jalan Gatot Subroto Barat No 466 A Denpasar Barat, Kota Denpasar, Indonesia

e-mail: [madedwikeswari@gmail.com](mailto:madedwikeswari@gmail.com)

Received : Agustus, 2025

Accepted : Oktober, 2025

Published : Oktober, 2025

### **Abstract**

*Pharmaceutical services are an essential part of the healthcare system in public health centers (puskesmas), particularly in supporting the success of patient treatment. The Pharmacy Installation at Puskesmas Sawan 2 serves an average of 80–90 outpatients per day, most of whom are BPJS Health participants. However, there are still patient complaints regarding the waiting time for medication services. This study aims to determine the effect of pharmaceutical services on the satisfaction of outpatient BPJS Health participants at the Pharmacy Installation of Puskesmas Sawan 2. This research employed a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 112 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed using the Spearman correlation test. The results showed a significant but weak correlation in the tangible dimension ( $p < 0.001$ ) and responsiveness ( $p = 0.019$ ), a significant moderate correlation in the assurance ( $p < 0.001$ ) and empathy ( $p < 0.001$ ) dimensions, while the reliability dimension showed no significant correlation ( $p = 0.060$ ). Improving service quality, particularly in terms of responsiveness, is necessary.*

**Keywords:** *pharmaceutical services, patient satisfaction, BPJS, public health center, outpatient care.*

### **Abstrak**

*Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan di puskesmas, terutama dalam mendukung keberhasilan pengobatan pasien. Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2 melayani rata-rata 80–90 pasien rawat jalan per hari yang sebagian besar merupakan peserta BPJS Kesehatan. Namun, masih ditemukan keluhan pasien terkait durasi tunggu pelayanan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 112 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji korelasi Spearman. Hasil Penelitian ini terdapat korelasi yang signifikan dengan hubungan lemah pada dimensi tangible ( $p < 0.001$ ) dan responsiveness ( $p = 0.019$ ), terdapat korelasi yang signifikan dengan hubungan sedang pada dimensi assurance ( $p < 0.001$ ) dan empathy ( $p < 0.001$ ), sedangkan pada dimensi reability ( $p = 0.060$ ) tidak terdapat korelasi yang signifikan. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek ketanggapan perlu ditingkatkan.*

**Kata Kunci:** *pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, BPJS, puskesmas, rawat jalan*

## 1. PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (1).

Pelayanan Kefarmasian Puskesmas salah satu bentuk dari pelayanan kesehatan yang berada di puskesmas dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup pasien dan juga meningkatkan kepuasan pasien (2). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas bertanggung jawab terhadap pelayanan farmasi klinik yang baik dan benar. Namun pada kenyataannya, pelayanan farmasi klinik di puskesmas belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang ada (3). Standar pelayanan kefarmasian merupakan acuan bagi tenaga kefarmasian dan mengatur berbagai jenis kegiatan pelayanan kefarmasian, yang terdiri dari pengelolaan dan pelayanan (4).

Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Buleleng adalah 826.193 jiwa. Ini menjadikannya kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di provinsi Bali. Salah satu puskesmas pilihan warga masyarakat Kabupaten Buleleng untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan adalah Puskesmas Sawan 2. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas salah satunya BPJS. BPJS Kesehatan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, peran BPJS sebagai pelayanan kesehatan adalah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat agar terus berjalan dan berkembang (5)

Dengan peran BPJS Kesehatan yang luas, BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan akses masyarakat Buleleng terhadap layanan

kesehatan yang berkualitas. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berkualitas di Puskesmas Sawan 2, perlu dilakukan pengukuran serta evaluasi tingkat kepuasan pasien secara berkala, akurat dan berkesinambungan terutama pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Empati (Empathy), dan Kepastian (Assurance) masih kurang untuk memenuhi harapan dari pasien, dimana persepsi dari pasien masih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan tetapi untuk keseluruhan pelayanan pasien puas (6)

Observasi pra penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2 guna mengetahui gambaran umum mengenai aspek-aspek yang mendukung pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Sawan 2, dimana dapat dilihat dalam pengambilan nomor antrian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2 menggunakan sistem yang sudah terkomputerisasi dengan data kunjungan pasien rawat jalan perhari rata-rata 80-90 pasien sekitar 80% diantaranya merupakan peserta BPJS Kesehatan. Namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi di Puskesmas Sawan 2 mengenai durasi tunggu yang lama. Hal ini disebabkan proses administrasi yang kompleks dan validasi resep yang memakan waktu. Berdasarkan gambaran tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Puskesmas Sawan 2.

Tabel 1: Uji Korelasi *Spearman Rank*

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien	Keterangan
<i>Tangible</i> (Sarana Fisik)	r	0.282	Signifikan, hubungan lemah, positif
	p	< 0.001	
	N	112	
<i>Reability</i> (Kehandalan)	r	0.158	Tidak Signifikan
	p	0.060	
	N	112	
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	r	0.197	Signifikan, hubungan lemah, positif
	p	0.019	
	N	112	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	r	0.297	Signifikan, hubungan sedang, positif
	p	< 0.001	
	N	112	
<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	r	0.297	Signifikan, hubungan sedang, positif
	p	< 0.001	
	N	112	

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan farmasi pada Puskesmas Sawan 2.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Deskripsi Data

Hasil uji statistik sarana fisik menunjukan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p < 0.01$ ). Kemudian korelasi *reability* atau kehandalan menunjukan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p = 0.060$ ). Lalu pada korelasi *responsiveness* atau ketanggapan memiliki korelasi signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0.019$ ). Korelasi Assurance (Jaminan) memiliki hubungan yang signifikan yaitu  $p < 0.001$ , sedangkan korelasi *emphaty* atau Kepedulian juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0.001$ ).

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Korelasi *Tangible* (Sarana Fisik)

Hasil uji statistik sarana fisik menunjukan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p < 0.01$ ). Ini

menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan berkontribusi terhadap tingkatan kepuasan pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Lampus C., 2023 melaporkan bahwa faktor tangible berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan asumsi bahwa ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang bersih, rapi, dan nyaman, memiliki alat medis yang cukup lengkap, penampilan dokter dan perawat bersih berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik bukti langsung penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat oleh pasien atau pelanggan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (7)

#### 3.2.2 Korelasi *Reability* (Kehandalan)

Hasil menunjukan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p = 0.060$ ). Hal ini menunjukan bahwa meskipun kehandalan penting, persepsi pasien terhadap kehandalan belum cukup kuat mempengaruhi kepuasan secara signifikan. Beberapa faktor yang dapat mengurangi pengaruh *reability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien yaitu harapan yang terlalu tinggi, komunikasi yang buruk dan waktu tunggu yang panjang.

#### 3.2.3 Korelasi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan memiliki korelasi signifikan dengan kepuasan pasien ( $p=0.019$ ). Ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesigapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan tetap memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiana L., 2018 bahwa responsiveness dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar, dimana penilaian aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan kecepatan dalam pelayanan seperti, memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien merupakan kebutuhan yang mendesak yang segera harus dipenuhi (8).

#### 3.2.4 Korelasi Assurance (Jaminan)

Jaminan memiliki hubungan yang signifikan ( $p<0.001$ ) ini menunjukkan bahwa rasa aman, keyakinan terhadap kompetensi petugas, serta sikap sopan santun berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia *et al.*, 2022 menyatakan bahwa menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Assurance dengan kepuasan pelanggan di RSIA X karena apabila kualitas pelayanan dimensi Assurance baik maka akan memberikan *image* baik pada pasien (9).

#### 3.2.5 Korelasi Emphaty (Kepedulian)

Kepedulian juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p=0.001$ ). Hal ini menunjukkan empati, perhatian individual, dan komunikasi yang baik petugas sangat dihargai oleh pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Olvin, 2023 bahwa bahwa nilai *estimate*/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Empati (*emphaty*)

adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan, sehingga penerima pelayanan akan merasakan puas dengan mutu pelayanan yang memiliki rasa empati (10)

## 4. KESIMPULAN

Terdapat korelasi yang signifikan dengan hubungan lemah pada dimensi tangible dan responsiveness, terdapat korelasi yang signifikan dengan hubungan sedang pada dimensi assurance dan *emphaty*, sedangkan pada dimensi *reability* tidak terdapat korelasi yang signifikan dengan  $p=0,60$ .

## PERNYATAAN PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Sawan 2, khususnya kepada seluruh staf Instalasi Farmasi, serta para responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada apt. Made Dwiki Swari Santi, S.Farm., M.Farm. dan Gede Trima Yasa, S.Farm., M.Farm. selaku pembimbing atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Semoga kontribusi semua pihak menjadi amal kebaikan dan artikel ini dapat memberikan manfaat yang luas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ester Sulistiyowati. (2019). *Peran Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Di Kota Magelang*.
2. Oviani, G. A., Ika, P., Indraswari, I., Ristayani, N. K., Yunita, E., Kesehatan, F., & Denpasar, K. (2024). *Tingkat kepuasan pasien terhadap kondisi ruang dan waktu tunggu resep di rs x karangasem*. 3(2), 26–32.
3. Mentang, J., Rumayar, A., & Kolibu, F. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Kesmas*, 7(5), 1–7.
4. Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan*. 6(1).
5. Vanessa, L. (2019). *Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Kota*

Yogyakarta.

<http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/176284>

6. Sulamsih, S., Dwiyanto, Y., Purnama, A., Pudjiastuti, D. R., Maladewi, Ramdan, E. Y., Kristianingsih, Partini, Sari, R., Jiwanti, S., & Sukirah, U. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Covid-19 Berdasarkan Metode ServQual. *Journal of Management Nursing*, 1(02), 38–45. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.16>
7. Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
8. Trisnowati, L. A. dan J. (2018). 525949-None-219655a1. 16(2), 42–48.
9. Aulia, K. F., Handayani, S., Ayunin, E. N., Zagladin Jacob, T. N., & Umniyatun, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health*, 4(2), 60–69. <https://doi.org/10.15408/jrph.v4i2.28878>
10. Olvin, Abbas, J., Kurnaasih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>