Indonesian Journal of Health Science
Volume 5 No.1, 2025

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK KIMIA FARMA KEMANGGISAN JAKARTA BARAT

Ujang Sofyudin Marwan[1]); Febri Hidayat [2]); Mutawalli Sjahid Latief [3])

[1)] ushofmarwan@gmail.com, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal (ISTA) Jakarta
[2)] hidayat2368@gmail.com, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal (ISTA) Jakarta*
[3)] wallyblamet@gmail.com, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal (ISTA) Jakarta
* penulis korespondensi

Abstract
The main objective of all healthcare systems worldwide is to provide high-quality medical services to patients. Customer satisfaction is the result of evaluating the customer's experience after purchasing, consuming, and using a service or product, compared to their expectations before purchasing and consuming it. Each customer has a different level of satisfaction because each customer has a unique attitude and judgment when evaluating a product or service. This study aims to analyze the satisfaction level of BPJS patients with the quality of service at Kimia Farma Pharmacy, Kemanggisan Raya, West Jakarta. The study employs a descriptive quantitative method. The inclusion criteria for this study are BPJS patients aged ≥17 years, while the exclusion criteria are cash/private insurance patients. The sample size for this study is 100 patients. Based on the research conducted, the results showed that patients were very satisfied with the service quality in the Reliability (86%), Empathy (86%), and Tangible dimension (87%). Meanwhile, patients were satisfied with the service quality in the Assurance (78%) and Responsiveness dimension (80%). Thus, it can be concluded that overall, all patients were very satisfied with the services at Kimia Farma Pharmacy, Kemanggisan Raya, West Jakarta.
Keywords*: Pharmacy, Satisfaction, Service Quality*

Abstrak
Tujuan utama semua sistem layanan kesehatan di seluruh dunia adalah memberikan tingkat pelayanan medis yang berkualitas tinggi bagi pasien, kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pengalaman pelanggan setelah membeli, mengonsumsi, dan menggunakan suatu layanan atau produk yang dibandingkan dengan ekspektasi sebelum mereka membeli dan mengonsumsinya, Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda karena setiap pelanggan memiliki sikap dan penilaian yang berbeda saat mengevaluasi suatu produk atau layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Kemanggisan Raya Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS berusia ≥17 tahun dan eksklusi yaitu pasien tunai/asuransi swasta. sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi Kehandalan dengan nilai 86%, Penampilan (86) dan Empati (87%) sedangkan pasien puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi Jaminan (87%) dan Ketanggapan (82), sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan seluruh pasien sangat puas terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Kemanggisan Jakarta Barat
Kata kunci: Apotek, Kepuasan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis apotek di Indonesia semakin berat seiring semakin berkembangnya era digital seperti saat ini, dimana masyarakat bisa mengakses banyak informasi dan membandingkan produk atau layanan antar apotek. Pertumbuhan jumlah apotek pun semakin meningkat setiap tahunnya. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencatat pada 2021, Indonesia memiliki 30.199 apotek yang mana wilayah DKI Jakarta memiliki apotek sebanyak 2.055 (Indriani et al., 2024).

Apotek memegang peranan penting sebagai saranan pelayanan kefarmasian di Masyarakat, dimana masyarakat bisa mendapatkan produk sediaan farmasi, alat kesehatan, dan BHMP sekaligus mendapatkan pelayanan kefarmasian. Tujuan utama semua sistem layanan kesehatan di seluruh dunia adalah memberikan tingkat pelayanan medis yang berkualitas tinggi bagi pasien, para pengelola institusi medis diharapkan untuk meningkatkan tingkat kualitas

layanan medis yang diberikan kepada pasien dengan memastikan kualitas layanan setinggi mungkin.

Pada umumnya masalah pada kualitas layanan medis muncul karena kurangnya interaksi langsung dengan pelanggan/pasien dalam memenuhi harapan pasien, tidak berfokus pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan dan kebutuhan pasien. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) merekomendasikan penggunaan skor kepuasan pasien dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan dinilai melalui berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibilitas, jaminan, empati, daya tanggap, dan keandalan. Besarnya kesenjangan/dimensi memberikan dampak yang relatif signifikan terhadap kualitas akhir layanan (Jonkisz et al., 2022).

Apotek Kimia Farma Kemanggisan, yang berlokasi di Jakarta Barat, adalah salah satu fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS. Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan sampai dengan 30 November 2024 mencatat Jumlah Peserta JKN sebanyak 277.859.856 Peserta, Jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sebanyak 23.492 FKTP, yang mana klinik pratama sebanyak 6.396 klinik. sedangkan Jumlah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan sebanyak 3.156 RS/Klinik Utama dan 5.707 Apotek/Optik (BPJS Kesehatan, n.d.).

Salah satu program pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan adalah dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Dalam Undang-Undang tersebut jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia dan terhitung mulai 1 Januari 2014 untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mengaktifkan Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS berperan dalam memberikan pelayanan kompherensif adil dan merata kepada seluruh warga negara Indonesia yang sifatnya berjenjang. Dalam implementasinya BPJS menerapkan prinsip *manage care* yang terdapat 4 pilar, yaitu promotif dan preventif (Faskes tingkat pertama atau klinik dan puskesmas) dan kuratif dan rehabilitatif (Faskes tingkat lanjutan atau rumah sakit). Sehingga lebih difokuskan pada pelayanan kesehatan Faskes tingkat pertama (FKTP) atau Faskes Primer seperti; puskesmas, klinik dan dokter praktik yang merupakan gerbang utama pada peserta BPJS yang akan mengakses pelayan kesehatan. Selain itu BPJS berperan penting dalam meregulasi sistem pelayanan kesehatan khususnya Faskes tingkat pertama, terutama dalam hal pemberian pelayanan kefarmasian. Dengan pelayanan kefarmasian yang optimal diharapkan pasien atau konsumen mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan (Meila et al., n.d.).

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Kemanggisan Raya dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian diambil dari populasi pasien BPJS yang tercatat selama 3 bulan yaitu Maret-Mei 2024 sebanyak 550 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N\ x\ e^2}$$

dengan N = 550 dan tingkat kesalahan e = 0.1, maka :

$$n = \frac{550}{1+550\ x\ (0.1)^2} = 85 = 100$$

Untuk mengantisipasi dropout, jumlah sampel ditambahkan 15%, sehingga total menjadi 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien BPJS berusia ≥17 tahun dan eksklusi, yaitu pasien tunai/asuransi swasta.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsivenes.* Sebelum distribusi kepada responden, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan 20 sampel uji coba di luar lokasi penelitian. Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk menguji ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Rosita et al., 2021). Reliabilitas dalam pengukuran diartikan sebagai keajegan atau kestabilan skor atau hasil penilaian, reliabilitas adalah intinya kepercayaan terhadap hasil ukur. Uji reliabilitas dapat menentukan seberapa besar kepercayaan peneliti terhadap hasil ukur yang diperoleh (A.A. Istri & Rizki Fadila, 2023). Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif menggunakan SPSS versi 24 dengan pengukuran kepuasan berdasarkan skala Likert:

Tabel 1. Skor Kepuasan Responden

Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan
0–20%	Tidak Puas
21–40%	Kurang Puas
41–60%	Cukup Puas
61–80%	Puas
81–100%	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa kategori, antara lain jenis kelamin, usia, dan frekuensi kunjungan. Rata-rata usia responden adalah 30-50 tahun, dengan sebagian besar responden adalah pengguna BPJS yang rutin mengunjungi apotek untuk mendapatkan obat resep.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik		**Jumlah Pasien (n=100)**	**Persentase (%)**
Usia (tahun)	17-25	22	22
	26-35	58	58
	36-45	12	12
	46-45	5	5
	46-55	3	3
	55-56	0	0
	>65	0	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	43
	Perempuan	57	57
Pekerjaan	Pelajar	19	19
	Pegawai	72	72
	Ibu Rumah Tangga	4	4
	Wiraswasta	5	5
	Lainnya	0	0
Frekuensi Kunjungan (3 bulan)	1-3 kali	55	55
	4-6 kali	35	35
	>6 kali	10	10

Berdasarkan data tersebut maka kelompok umur 26-58 tahun menjadi kelompok umur yang terbanyak pada penelitian ini. Seiring bertambahnya usia individu di ikuti bertambahnya kemampuan kontrol emosi serta tingkat kematangan emosinya. Individu yang matang secara emosi tidak bersifat impulsif, namun dapat mengatur pikirannya dengan baik dan bertindak rasional serta merespon stimulus dengan tepat. Individu juga dapat berpikir secara objektif dan memiliki toleransi dan pengertian yang baik terhadap berbagai hal. Selain itu, individu memiliki tanggung jawab yang baik, mandiri, dan menghadapi masalah dengan bijak (Adila & Kurniawan, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian kriteria jenis kelamin yaitu, pasien berejenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dan perempuan sebanyak 57 orang, Berdasarkan hasil penelitian bahwa

pasien yang paling banyak berkunjung dan menebus obat adalah pegawai, yaitu sebanyak 72 %, Sedangkan berdasarkan frekuensi kunjungan 3 bulan terakhir paling banyak 1-3 kali selama 3 bulan terakhir sebanyak 55 pasien.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (penampilan), *Empathy* (empati) dan *Responsiveness* (ketanggapan). Setiap dimensi diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5 yang menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Kemanggisan Raya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Hasil
	***Reliability* (Keandalan)**			
1	Kesesuaian jam oprasional apotek dengan jadwal	0,584	0,444	Valid
2	Obat yang di resepkan selalu tersedia di Apotek	0,686	0,444	Valid
3	Petugas Apotek memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai dan efek samping obat.	0,655	0,444	Valid
	***Asurance* (Jaminan)**			
4	Petugas memastikan identitas penerima obat	0,514	0,444	Valid
5	Petugas menjamin terkait mutu obat yang diberikan dalam kondisi baik dan tidak rusak	0,820	0,444	Valid
6	Petugas menginformasikan kembali penjelasan yang di berikan terkait informasi obat	0,879	0,444	Valid
	***Tangible* (Penampilan)**			
7	Apotek memiliki suasana yang nyaman dan bersih	0,893	0,444	Valid
8	Lokasi apotek startegis dan mudah di akses	0,670	0,444	Valid
9	Penampilan petugas apotek rapi dan bersih	0,707	0,444	Valid
	***Emphaty* (Empati)**			
10	Petugas apotek memberikan edukasi kepada pasien	0,653	0,444	Valid
11	Petugas apotek melayani dengan ramah dan sabar	0,563	0,444	Valid
12	Petugas apotek memberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan yang di rasakan	0,665	0,444	Valid
	***Resvonsive* (Ketanggapan)**			
13	Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat dan tepat	0,755	0,444	Valid
14	Petugas apotek selalu sigap dalam menangani keluhan pasien	0,547	0,444	Valid
15	Petugas memeberikan informasi obat dengan jelas dan lengkap kepada pasien	0,505	0,444	Valid

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu nstrument di mana pengukuran mampu mengukur apa yang akan diukur. Hasil data menunjukkan nilai test uji validitas menggunakan program SPSS V.24 dengan hasil r-hitung > r-tabel (0,444).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	*N of tems*
0.908	15

Hasil uji Realibilitas menunjukkan nilai *Cronbach'alpha* sebesar 0,908 sehingga instrumen yang digunakan *Reliable.*

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Skor Rata-rata	Tingkat Kepuasan	Persentase Kepuasan (%)
Reliability	4.30	Sangat Puas	86%
Assurance	3.90	Puas	78%
Tangibles	4.35	Sangat Puas	87%
Empathy	4.30	Sangat Puas	86%

Responsiveness	4.00	Puas	80%

Reliability (Kehandalan): Dimensi reliability memperoleh skor tertinggi dengan 4.30, yang berarti 86% pasien merasa sangat puas dengan kehandalan pelayanan. Hal ini mencakup ketepatan waktu dalam melayani pasien dan ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan.

Assurance (Jaminan): Dimensi assurance dengan skor 3,90 menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh petugas apotek. Kepercayaan ini berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang akurat, serta meyakinkan pasien bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Tingkat kepuasan pada dimensi ini adalah 78%.

Tangibles (Penampilan): Dimensi tangibles memperoleh skor rata-rata sebesar 4.35, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu 87%. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan fasilitas yang ada di apotek, termasuk kebersihan, kerapian, serta penampilan petugas yang profesional. Penampilan yang baik ini sangat berpengaruh terhadap kesan pertama pasien ketika mengunjungi apotek.

Empathy (Empati): Dimensi empati memperoleh skor 4.30, yang mengindikasikan bahwa pasien merasa sangat puas dengan perhatian, keramahan dan kesabaran petugas dalam melayani pasien serta pemahaman yang diberikan oleh petugas apotek, skor ini memiliki nilai yang sama dengan dimensi *Reliability* (Kehandalan) (86%).

Responsiveness (Ketanggapan): Dimensi responsiveness mendapatkan skor 4.00, yang berarti 80% pasien merasa puas dengan ketanggapan petugas apotek terhadap permintaan dan kebutuhan mereka. Ketanggapan yang cepat dalam melayani pasien dan merespon keluhan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam situasi yang membutuhkan layanan cepat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Penampilan) dan *Empathy* (Empati) sedangkan pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Responsiveness* (Ketanggapan).

Saran

Diharapkan penelitian serupa dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak/luas lagi dengan kriteria/kategori pertanyaan yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Istri, C. D., & Rizki Fadila. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, *11*(1), 307–315. https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.462

Adila, D. R., & Kurniawan, A. (2020). Proses Kematangan Emosi Pada Individu Dewasa Awal yang Dibesarkan dengan Pola Asuh Orang Tua Permisif. *INSAN Jurnal Psikologi Dan Kesehatan Mental*, *5*(1), 21. https://doi.org/10.20473/jpkm.v5i12020.21-34

BPJS Kesehatan. (n.d.). Retrieved January 8, 2025, from https://www.bpjs-kesehatan.go.id/

Indriani, N., Sofya, W., & Ghandi, Y. M. (2024). EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KECAMATAN JANAPRIE. In *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* (Vol. 8, Issue 9).

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. In *International Journal*

of Environmental Research and Public Health (Vol. 19, Issue 13). MDPI. https://doi.org/10.3390/ijerph19137831

Meila, O., Pontoan, J., Zizwanto, E., Satkes, P., Mabes, P., & Selatan, P. J. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI Analysis Of BPJS Patient Satisfication Level In Pharmaceutical Services In Pharmacy SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Clinical and Pharmaceutical Sciences)*.

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *4*(4), 279. https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413

Wantara, P. (2022). Measuring Service Quality of Lecturer in Covid-19 Condition. *European Journal of Business and Management Research*, *7*(1), 253–259. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.1.1285