

JURNAL

PROMOTIF PREVENTIF

Hubungan Faktor Sosiodemografis dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Fakfak

The Relationship Between Sociodemographic Factors and Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Fakfak Regional Hospital

Juliandani Salsabilah*, Angga Bayu Budiyanto, Irwandi

Fakultas Farmasi, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Soromg, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 12 Okt 2025

Revised: 19 Nov 2025

Accepted: 29 Nov 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality. This study aimed to identify the relationship between sociodemographic factors and patient satisfaction, as well as to compare satisfaction between BPJS and non-BPJS outpatients at Fakfak Regional Hospital. This research used a quantitative analytic design with a cross-sectional approach. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire and analyzed by Chi-Square and Mann-Whitney tests. The study involved 376 respondents determined using the OpenEpi calculation. The Chi-Square test showed no significant relationship between gender, age, education, occupation, and income with satisfaction ($p>0.05$), while distance and insurance type were significantly related ($p<0.05$). The Mann-Whitney test revealed significant differences between BPJS and non-BPJS patients ($p<0.05$), with non-BPJS patients reporting higher satisfaction, especially in tangible and empathy dimensions.

Keywords: *Patient satisfaction, sociodemographic factors, BPJS, non-BPJS, pharmaceutical services*

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan faktor sosiodemografis dengan kepuasan pasien serta membandingkan tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan BPJS dan Non-BPJS di RSUD Fakfak. Penelitian menggunakan metode analitik kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan dianalisis dengan uji *Chi-Square* serta *Mann-Whitney*. Jumlah responden sebanyak 376 orang melalui perhitungan *OpenEpi*. Hasil *Chi-Square* menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan dengan kepuasan ($p>0,05$), namun jarak tempat tinggal dan jenis asuransi berhubungan signifikan ($p<0,05$). Uji *Mann-Whitney* menunjukkan perbedaan signifikan antara pasien BPJS dan Non-BPJS ($p<0,05$), di mana pasien Non-BPJS lebih puas terutama pada dimensi *tangible* dan *empathy*

Kata kunci : Kepuasan pasien, faktor sosiodemografis, BPJS, non-BPJS, pelayanan kefarmasian

Corresponding Author:

Name : Juliandani Salsabilah

Affiliate : Fakultas Farmasi, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

Address : Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.01, Mariyat Pantai, Aimas Kabupaten Sorong, Papua Barat – 98418

Email : juliandanisalsabilah@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen fundamental dalam pembangunan kualitas hidup masyarakat. Upaya peningkatan derajat kesehatan terus menjadi perhatian pemerintah karena kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara. Salah satu strategi nasional untuk mewujudkan hal tersebut ialah melalui penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan dan pemerataan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa memandang status sosial dan ekonomi (Putri *et al.*, 2016; Darwati, 2018).

Salah satu unit yang berperan penting dalam menentukan mutu pelayanan di rumah sakit adalah Instalasi Farmasi. Unit ini tidak hanya bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan obat-obatan, tetapi juga menjalankan pelayanan farmasi klinik yang berfokus pada efektivitas terapi dan keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan keberhasilan pengobatan sekaligus memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepuasan dan berdampak pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2016; Novaryatiin *et al.*, 2018).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi atas layanan yang diterima. Pasien yang merasa puas akan cenderung kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain (Butar-Butar & Simamora, 2016). Penilaian kepuasan pasien dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang menilai lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* (Yuniar & Handayani, 2016). Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain karakteristik sosiodemografis, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Faktor lain yang turut berpengaruh adalah jarak tempat tinggal dan jenis jaminan kesehatan (Christiani *et al.*, 2024). Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien Non-BPJS cenderung lebih puas dibanding pasien BPJS, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, dan perhatian tenaga kefarmasian (La Djumali, 2023). Meskipun demikian, sebagian besar studi masih berfokus pada perbandingan tingkat kepuasan secara umum dan belum secara spesifik mengevaluasi bagaimana karakteristik sosiodemografis turut memengaruhi kepuasan dalam konteks pelayanan kefarmasian di daerah.

RSUD Fakfak, sebagai satu-satunya rumah sakit umum daerah di Kabupaten Fakfak, berperan penting sebagai pusat rujukan utama bagi fasilitas kesehatan di sekitarnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Laporan kunjungan pasien dan hasil penelitian terdahulu, menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kefarmasian. Namun, penelitian sebelumnya belum menelaah secara mendalam hubungan antara faktor sosiodemografis dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan faktor sosiodemografis dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak.. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pihak rumah sakit

dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, terutama dalam upaya pemerataan kualitas layanan bagi seluruh pasien.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, yang bertujuan menganalisis hubungan antara faktor sosiodemografis dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Desain ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antarvariabel secara bersamaan pada satu waktu tertentu. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakfak, Kabupaten Fakfak, Provinsi Papua Barat, pada bulan September–Oktober 2025. Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah memperoleh izin dari pihak RSUD Fakfak dan persetujuan etik.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Fakfak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus OpenEpi dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil perhitungan menghasilkan 376 responden, yang dinilai representatif terhadap populasi. Dari total 376 responden, diantaranya terdiri dari 312 pasien BPJS dan 64 pasien Non-BPJS. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling, yaitu pasien yang datang dan memenuhi kriteria inklusi selama penelitian berlangsung dijadikan responden. Kriteria inklusi mencakup pasien BPJS maupun Non-BPJS berusia ≥ 17 tahun, telah menerima pelayanan kefarmasian, mampu berkomunikasi, dan bersedia menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*. Kriteria eksklusi adalah pasien yang menolak berpartisipasi atau mengisi kuesioner tidak lengkap.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL, yang menilai lima dimensi mutu pelayanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yuniar & Handayani, 2016). Setiap pernyataan menggunakan skala Likert 3 tingkat, yaitu 1 = tidak puas, 2 = cukup puas, dan 3 = puas. Hasil uji validitas menunjukkan 17 item memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$, sehingga dinyatakan valid dan reliabel (Machali, 2021). Tingkat kepuasan juga dihitung menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) yang dikonversikan ke dalam persentase, dengan kategori: Puas ($>77,78\%$), cukup puas (55,56% - 77,77%), dan tidak puas ($<55,55\%$)

Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independen meliputi faktor sosiodemografis (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jarak tempat tinggal, dan jenis asuransi), sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Data yang terkumpul dikode, diinput, dan dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows*. Analisis dilakukan secara bivariat untuk menguji hubungan dan perbedaan antarvariabel. Uji *Chi-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor sosiodemografis (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jarak, dan jenis asuransi) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Uji *Mann-Whitney* digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS pada lima dimensi pelayanan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai $p < 0,05$ dianggap menunjukkan hubungan atau perbedaan yang signifikan secara statistik (Widodo, 2023)

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dengan nomor surat 09.174/KOMETIK/STIFA/IX/2025. Seluruh responden diberi penjelasan mengenai tujuan

penelitian dan diminta menandatangani lembar persetujuan partisipasi (*informed consent*) sebelum mengisi kuesioner.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Sosiodemografis Responden

Karakteristik Responden		n	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	158	42,0
	Perempuan	218	58,0
Usia	Dewasa Muda (17- 40 tahun)	225	59,8
	Dewasa Tua (41-65 Tahun)	151	40,2
Pendidikan Terakhir	Pendidikan Dasar (SD/SMP/SMA)	220	58,5
	Perguruan Tinggi (Diploma/S1/S2/S3)	156	41,5
Pekerjaan	Bekerja	209	55,6
	Tidak Bekerja	167	44,4
Penghasilan/bulan	Diatas UMR	121	32,2
	Dibawah UMR	255	67,8
Jarak	Dekat: <10 km	237	63,0
	Jauh: : ≥10 km	139	37,0
Jenis Asuransi	BPJS	312	83,0
	Non-BPJS	64	17,0

Sumber: Data Primer, 2025

Sebanyak 376 pasien rawat jalan berpartisipasi dalam penelitian ini, terdiri dari peserta BPJS dan Non-BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Fakfak. Berdasarkan hasil pengumpulan data,, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (59,3%), berusia dewasa muda (17–40 tahun) (65,2%), dan berpendidikan dasar (SD/SMP/SMA) (58,5%). Sebagian besar bekerja (55,6%), memiliki pendapatan di bawah UMR Kabupaten Fakfak (67,8%), berdomisili dekat <10 km dari rumah sakit (63,0%), serta terdaftar sebagai peserta BPJS (82,9%).

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Berdasarkan Lima Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan	TCR BPJS (%)	Kategori	TCR Non-BPJS (%)	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	69,66	Cukup Puas	86,98	Puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	69,41	Cukup Puas	81,25	Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	69,07	Cukup Puas	84,24	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	69,63	Cukup Puas	81,77	Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	68,48	Cukup Puas	85,76	Puas
Rata-rata Total	69,25	Cukup Puas	83,60	Puas

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak menunjukkan hasil yang baik. Nilai TCR rata-rata untuk pasien BPJS sebesar 69,25% (kategori cukup puas), sedangkan Non-BPJS sebesar 83,60% (kategori puas). Perbandingan pada tiap dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pasien Non-BPJS memiliki nilai lebih tinggi pada seluruh aspek, terutama pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *empathy* (empati).

Hubungan Faktor Sosiodemografis dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hasil Uji *Chi-Square* Hubungan Faktor Sosiodemografis dengan Tingkat Kepuasan

Faktor Sosiodemografis	Nilai <i>p-value</i>	Keterangan
Jenis Kelamin	0,618	Tidak Signifikan
Usia	0,092	Tidak Signifikan
Pendidikan	0,979	Tidak Signifikan
Pekerjaan	1,000	Tidak Signifikan
Pendapatan	1,000	Tidak Signifikan
Jarak	0,008	Signifikan
Jenis Asuransi	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Uji *Chi-Square* (χ^2) digunakan untuk menilai hubungan antara faktor sosiodemografis dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil analisis menunjukkan bahwa jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan tidak berhubungan signifikan ($p > 0,05$), sedangkan jarak tempat tinggal ($p = 0,008$) dan jenis asuransi ($p = 0,000$) berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan jenis jaminan kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan Faktor Sosiodemografis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hasil Uji *Mann-Whitney* Perbedaan Faktor Sosiodemografis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Faktor Sosiodemografis	Nilai <i>p</i> (BPJS)	Keterangan	Nilai <i>p</i> (Non-BPJS)	Keterangan
Jenis Kelamin	0,580	Tidak Signifikan	0,972	Tidak Signifikan
Usia	0,122	Tidak Signifikan	0,073	Tidak Signifikan
Pendidikan Terakhir	0,085	Tidak Signifikan	0,653	Tidak Signifikan
Pekerjaan	0,744	Tidak Signifikan	0,197	Tidak Signifikan
Pendapatan	0,561	Tidak Signifikan	0,426	Tidak Signifikan
Jarak	0,001	Signifikan	0,812	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan bahwa pada kelompok pasien BPJS, hanya variabel jarak tempat tinggal ($p = 0,001$) yang memiliki perbedaan signifikan terhadap tingkat kepuasan, sedangkan faktor lainnya tidak menunjukkan perbedaan bermakna ($p > 0,05$). Sementara itu, pada kelompok Non-BPJS, seluruh faktor sosiodemografis tercatat tidak memiliki perbedaan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$).

Tabel 5. Hasil Uji *Mann-Whitney* Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien

Kelompok Pasien	Nilai p	Keterangan
BPJS vs Non-BPJS	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Hasil uji *Mann-Whitney* antara kelompok BPJS dan Non-BPJS ($p = 0,000$) menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien, di mana pasien Non-BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak.

PEMBAHASAN

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58%), hasil ini mencerminkan pola perilaku pencarian layanan kesehatan yang dipengaruhi peran gender dan tanggung jawab domestik. Secara sosiokultural, perempuan cenderung menjadi penjaga kesehatan keluarga sehingga cenderung lebih proaktif dalam mencari layanan kesehatan, baik untuk diri sendiri maupun anggota keluarga. Sejalan dengan temuan Ramli (2022) yang menyatakan bahwa perempuan memiliki kepedulian dan kewaspadaan lebih tinggi terhadap kesehatan diri dan keluarganya dibanding laki-laki. Mayoritas responden berusia 17–40 tahun (59,8%) yang menjelaskan tingginya pemanfaatan layanan kefarmasian melalui mekanisme mobilitas dan peran ekonomi. Selaras dengan temuan ini, Pasulu *et al.* (2023) menjelaskan bahwa kelompok usia produktif lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan karena memiliki mobilitas dan kesadaran tinggi terhadap perilaku hidup sehat.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan dasar-menengah (58,5%), mendukung hasil Arifin *et al.* (2019) bahwa pendidikan berperan penting dalam kemampuan memahami informasi kesehatan dan pengambilan keputusan berobat. Dari segi pekerjaan dan pendapatan, sebagian besar responden bekerja (55,6%) dengan penghasilan di bawah UMR (67,8%), sesuai dengan Firdana (2024) dan Fajriani *et al.* (2024) yang menemukan bahwa masyarakat berpenghasilan rendah lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan pemerintah karena biaya lebih terjangkau. Selain itu, sebagian besar responden berdomisili kurang dari 10 km dari rumah sakit (63%), mendukung temuan Suprihathin (2025) bahwa semakin dekat jarak tempat tinggal, semakin tinggi frekuensi kunjungan dan kepuasan pasien terhadap terapi. Sementara itu, dominasi peserta BPJS (83%) sejalan dengan Rahmawati *et al.* (2024) yang melaporkan bahwa layanan BPJS masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam mengakses pelayanan farmasi di rumah sakit pemerintah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai TCR pasien BPJS sebesar 69,25% (kategori cukup puas), sedangkan pasien Non-BPJS memiliki nilai rata-rata 83,60% (kategori puas). Temuan ini menandakan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak telah meningkat dibandingkan hasil penelitian La Djumali (2023), di mana tingkat kepuasan pasien BPJS hanya mencapai 47,2% dan Non-BPJS 65,95%. Peningkatan tersebut mencerminkan adanya perbaikan pada aspek sarana fisik, ketepatan pelayanan, serta komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien. Meski demikian, perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok masih terlihat, terutama pada dimensi *tangible, responsiveness*, dan *empathy* yang cenderung lebih rendah pada pasien BPJS.

Analisis menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan tidak memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$). Hal ini berarti kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan daripada latar belakang individu. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Anggit & Setyorini, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien lebih ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan faktor demografis. Sebaliknya, jarak tempat tinggal dan jenis asuransi berhubungan signifikan ($p < 0,05$) terhadap kepuasan pasien. Pasien yang tinggal lebih dekat merasa lebih puas karena kemudahan akses dan waktu tunggu yang lebih singkat, sesuai dengan penelitian Mardijanto *et al.* (2020) yang menegaskan bahwa jarak dan aksesibilitas berperan penting dalam pembentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney, ditemukan bahwa pada kelompok pasien BPJS, hanya variabel jarak tempat tinggal yang menunjukkan perbedaan signifikan terhadap tingkat kepuasan, sedangkan faktor sosiodemografis lainnya tidak berpengaruh nyata. Sementara itu, pada kelompok Non-BPJS, seluruh faktor sosiodemografis tidak menunjukkan perbedaan signifikan, yang berarti kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan kefarmasian secara langsung. Selain itu, perbandingan antara kelompok pasien BPJS dan Non-BPJS menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan, di mana pasien Non-BPJS cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan bagi peserta BPJS melalui perbaikan alur administrasi, pengelolaan waktu tunggu, peningkatan komunikasi petugas farmasi, serta pemerataan ketersediaan obat agar kepuasan pasien meningkat secara merata di seluruh kelompok pengguna layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar faktor sosiodemografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan tidak memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Namun, faktor jarak tempat tinggal dan jenis asuransi menunjukkan hubungan yang bermakna, menandakan bahwa kemudahan akses dan status kepesertaan lebih berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan dibandingkan karakteristik individu. Selain itu, hasil uji Mann-Whitney menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara pasien BPJS dan Non-BPJS, di mana pasien Non-BPJS memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Pada pasien BPJS, hanya jarak tempat tinggal yang berpengaruh signifikan, sedangkan seluruh faktor sosiodemografis pada pasien Non-BPJS tidak menunjukkan perbedaan bermakna, menandakan bahwa kepuasan mereka lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan kefarmasian secara langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kesenjangan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS.

Peningkatan mutu layanan perlu difokuskan pada penguatan kemampuan komunikasi dan empati tenaga kefarmasian agar pelayanan menjadi lebih tanggap, ramah, dan setara bagi seluruh pasien. Evaluasi kepuasan secara berkala juga perlu dilakukan sebagai dasar peningkatan berkelanjutan dalam mutu pelayanan kefarmasian. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar evaluasi dan acuan strategis bagi rumah sakit dalam memperbaiki kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya pada dimensi yang masih menunjukkan tingkat kepuasan rendah pada pasien BPJS. Upaya perbaikan yang terarah diharapkan mampu

meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan sekaligus mengurangi kesenjangan persepsi antara kelompok pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1), 2022.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1).
- Christiani, A. M., Swarjana, I. K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriyati, N. K. (2024). *Determinan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta: Literature Review*. 14(2). <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM>
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2). <https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14>
- Fajriani, A., Anggreini, D., Winda, & Gurning, F. P. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*.
- Firdana, N. (2024). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Puskesman Natai Pelingkau Pangkalan Bun 2024*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian DI Rumah Sakit (Permenkes No 72 Tahun 2016)*.
- La Djumali, A. S. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakfak*.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib, Ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- Mardijanto, S., Astutik, E. E., & Budiman, M. E. A. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *JRMB*, 15(2).
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 26.
- Pasulu, Y. T., Budiyanto, A. B., & Astuti, R. A. (2023). *Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmacy Services At Dr. J.P. Wanane, Sorong District*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 7(2), 175–183. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v7i2.30113>
- Putri, A. D., Pascarani, D., Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*.

- Rahmawati, S. A., Ardya, H., & Sari, A. P. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Non-BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(3), 105-116. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i3.285>
- Ramlil, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2.
- Suprihathin, A. S. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(3), 191-199. <https://doi.org/10.61132/obat.v3i3.1305>
- Widodo, S. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian* (M. S. Sudirman, Ed.). CV Science Techno Direct.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.