

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK CAHAYA HUSADA I CILACAP

**DAS Permana**

Universitas Al-Irsyad Cilacap

Email: [denihagus@gmail.com](mailto:denihagus@gmail.com)

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Cahaya Husada I Cilacap berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti fisik). Hasil yang diperoleh adalah pada dimensi kehandalan (0,08) pada pasien umum dan (0,13) pada pasien BPJS dengan klasifikasi puas, ketanggapan (0,1) pada pasien umum dan (0,15) pada pasien BPJS dengan klasifikasi puas, jaminan (0,16) pada pasien umum (0,02) pada pasien BPJS dengan klasifikasi puas, perhatian (0,06) pada pasien umum dan (0,04) pada pasien BPJS dengan klasifikasi puas dan pada bukti fisik (0,08) pada pasien umum dan (0,06) pada pasien BPJS dengan klasifikasi puas. Kesimpulannya kualitas pelayanan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah merasa puas.

**Kata kunci :** Tingkat Kepuasan Pasien umum dan pasien BPJS, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

### Abstract

The quality of health services is services that can cause satisfaction to every patient where the procedures for its administration are in accordance with established standards and codes of ethics. This study aims to determine the level of general patient satisfaction and BPJS on the quality of pharmacy services at Cahaya Husada Pharmacy I Cilacap based on five dimensions of service quality, namely *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, and *Tangible*, and *Tangible*. Physical proof). The results obtained are on the dimensions of reliability (0.08) in general patients and (0.13) in BPJS patients with satisfied classification, responsiveness (0.1) in general patients and (0.15) in BPJS patients with satisfied classification, guarantee (0.16) in general patients (0.02) in BPJS patients with satisfied classification, attention (0.06) in general patients and (0.04) in BPJS patients with satisfied classification and on physical evidence (0.08) in general patients and (0.06) in BPJS patients with satisfied classification. In conclusion, the quality of services received by general patients and BPJS patients are satisfied.

**Keywords:** Level of Satisfaction of General Patients and BPJS Patients, Pharmaceutical Services, Pharmacy

## **Pendahuluan**

Menurut Permenkes RI No. 73 Tahun (2016) Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Dalam penelitian Anitawati E (2011) dengan judul “Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek” menyimpulkan bahwa pelayanan apotek dirasakan belum mencapai harapan yang diinginkan pasien. Terdapat perbedaan/ketidaksesuaian antara harapan kualitas pelayanan terhadap kinerja yang dirasakan responden.

Cahyono dalam Tanan (2013) mengungkapkan pelayanan yang sangat lama dan antrian yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi *outcome* klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis (Tanan, Lohafri, 2017).

Pada umumnya kepuasan berhubungan dengan profesionalisme petugas, rasa hormat dan penghargaan terhadap pasien, keberadaan petugas setiap saat untuk menjawab pertanyaan pasien, serta diperolehnya perintah yang jelas tentang penggunaan obat dan pengaturannya. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan penambahan petugas jika diperlukan, peningkatan stok obat, penyediaan obat generik lebih banyak, serta penerimaan lebih banyak lagi jenis kartu jaminan kesehatan (Smith, 2011). Hal ini akan bermanfaat untuk mengetahui keinginan dan harapan pasien sehingga bisa melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan (Naik Panvelkar P, 2009).

Salah satu yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Apotek Cahaya Husada 1 adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien atau pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah model *Service Quality (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (Muninjaya 2014) membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen yang meliputi *Responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti nyata).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan kunjungan ke Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap berdasarkan survei awal yang dilakukan terdapat jumlah pasien BPJS  $\pm 10-20$  pasien/hari dan pasien umum  $\pm 20$  pasien/hari.

Survei awal tersebut menjadi salah satu dasar untuk melakukan penelitian di Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap, karena jumlah pengunjung pasien umum dan BPJS yang relatif banyak akankah petugas bisa melayani secara konsisten sesuai standar pelayanan kefarmasian sehingga semua pengunjung mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Mengacu pada latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap”.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis observasional. Penelitian dilakukan di apotek Cahaya Husada 1 beralamat di kota Cilacap. Pengamatan ini dilaksanakan pada tanggal Januari sampai dengan Mei 2020. Obyek dari penelitian ini tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap. Teknik sampling yang digunakan adalah menggunakan *accidental sampling*. Analisis data akan diolah dengan menggunakan *software* pengolah data statistik. Hasil berupa data karakteristik dan tingkat kepuasan akan disajikan dalam bentuk tabel dan dan dinarasikan.

## Hasil dan Pembahasan

Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap merupakan Perusahaan Daerah milik Pemerintah Kabupaten Cilacap dengan menggunakan modal yang berasal dari pemerintah daerah kabupaten Cilacap. Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap berdiri sejak tahun 1997, yang beralamatkan di jalan Gatot Subroto No.24 Cilacap.

### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran mengenai identitas responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

**Tabel.1** Karakteristik Responden Pasien Umum dan BPJS Ditinjau dari Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Pasien umum	Persentase Pasien umum (%)	Jumlah Pasien BPJS	Persentase Pasien BPJS (%)
1.	17 – 25	9	20	8	17,8
2.	26 – 35	11	24,5	7	15,5
3.	36 – 45	7	15,5	14	31,1
4.	46 – 55	14	31,1	10	22,2
5.	56 – 65	4	8,9	6	13,4
<b>Jumlah</b>		45	100	45	100

Berdasarkan Tabel 1 tentang karakteristik responden pasien umum dan BPJS ditinjau dari usia. Hasil penelitian menunjukkan usia responden terbanyak adalah usia 46-55 tahun sebanyak 31,1% (14 responden) untuk pasien umum, dan usia 36-45 tahun sebanyak 31,1% (14 responden) untuk pasien BPJS.

Karakteristik responden umum dan BPJS menjelaskan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Apotek yaitu usia dewasa yang merupakan usia produktif cenderung lebih mamahami arti penting kesehatan untuk menunjang aktivitasnya (Dian Ayu dkk, 2019).

**Tabel. 2** Karakteristik Responden Pasien Umum dan BPJS Ditinjau Dari Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Pasien umum	Persentase Pasien umum	Jumlah Pasien BPJS	Persentase Pasien BPJS
1.	Laki – laki	14	31,1%	16	35,5%
2.	Perempuan	31	68,8%	29	64,5%
	<b>Jumlah</b>	100	45	45	100

Berdasarkan Tabel 2 tentang karakteristik responden umum dan BPJS ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan lebih banyak responden perempuan yaitu 68,8% (31 responden) untuk pasien umum dan 64,5% (29 responden) untuk pasien BPJS.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Firmina, 2012 hlm. 10) dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal” menyimpulkan bahwa perempuan lebih mempunyai keunggulan dalam menilai sesuatu karena sifat perempuan yang lebih teliti dan peduli dibandingkan dengan laki-laki.

**Tabel 3** Karakteristik Responden Pasien Umum dan BPJS Ditinjau Dari Pendidikan

No	Usia (Tahun)	Jumlah Pasien umum	Persentase Pasien umum (%)	Jumlah Pasien BPJS	Persentase Pasien BPJS(%)
1.	Tidak sekolah	0	0	0	0
2.	Sd/ Sederajat	5	11,1	6	13,3
3.	SMP/ Sederajat	9	20	9	20
4.	SMA/ Sederajat	17	37,7	23	51,1
5.	Perguruan Tinggi	14	31,1	7	15,5
	<b>Jumlah</b>	100	45	45	100

Berdasarkan Tabel 3 tentang karakteristik responden pasien umum dan BPJS ditinjau dari pendidikan, menurut Alrubaiee, L, 2011 pendidikan yang semakin tinggi juga memiliki pengetahuan yang semakin baik dan menuntut layanan yang lebih profesional dan kompeten. Mayoritas responden terbanyak berpendidikan SMA sebanyak 37,7% (17 responden) untuk pasien umum dan 51,1% (23 responden) untuk pasien BPJS.

**Tabel 4** Karakteristik Responden Pasien Umum dan BPJS Ditinjau Dari Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Pasien umum	Persentase Pasien umum	Jumlah Pasien BPJS	Persentase Pasien BPJS
1.	Buruh	12	26,6%	16	35,5%
2.	TNI/ Polri	0	0%	0	0%
3.	Petani	0	0%	0	0%
4.	PNS	2	4,4%	1	2,3%
5.	Pegawai Swasta	9	20%	6	13,4%
6.	Ibu Rumah Tangga	13	8,8%	14	31,1%
7.	Pelajar/ Mahasiswa	4	8,8%	3	6,6%
8.	Lainnya	3	6,6%	5	11,1%
	<b>Jumlah</b>	45	100	45	100

Berdasarkan Tabel 4 tentang karakteristik responden pasien umum dan BPJS ditinjau dari pekerjaan, pada responden pasien umum dan BPJS dengan jumlah pasien terbanyak ada pada ibu rumah tangga sebanyak 28,8% (13 responden) untuk pasien umum dan 31,1% (14 responden) untuk pasien BPJS.

Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja (Zaini, 2010)

#### A. **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS**

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner terhadap pasien yang berbelanja di Apotek Cahaya Husada I Cilacap, didapat hasil atau skor dari setiap

pertanyaan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan mengurangi hasil kenyataan dan harapan pada masing-masing dimensi sehingga dapat dilihat nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan.

**Tabel. 5** Perhitungan dan Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Umum di Pelayanan Kefarmasian Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap

<b>Dimensi Item</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Rerata Harapan</b>	<b>Rerata Kenyataan</b>	<b>IKJ rerata</b>
<b>Kehandalan 1</b>	66	67	1,5	1,5	0 <b>0,09</b>
2	72	95	1,6	2,1	0,5
3	<b>65</b>	<b>65</b>	1,5	<b>1,5</b>	<b>0</b>
4	73	74	1,7	1,7	0
5	71	70	1,6	1,6	0
<b>Ketanggapan 1</b>	64	64	1,5	1,5	0 <b>0,1</b>
2	75	78	1,6	1,8	0,2
3	65	74	1,5	1,7	0,2
4	73	77	1,7	1,8	0,1
5	71	70	1,6	<b>1,6</b>	0
<b>Jaminan 1</b>	68	71	1,5	1,6	0,1 <b>0,16</b>
2	71	86	1,6	1,9	0,3
3	69	73	1,5	1,7	0,2
4	76	80	1,7	1,8	0,1
5	74	75	1,6	1,7	0,1
<b>Perhatian 1</b>	69	69	1,5	1,5	0 <b>0,06</b>
2	72	82	1,6	1,8	0,2
3	71	72	1,6	1,6	0
4	76	82	1,7	1,8	0,1
5	69	69	1,5	1,5	0
<b>Bukti Fisik1</b>	75	77	1,7	1,7	0 <b>0,08</b>
2	75	80	1,7	1,8	0,1
3	65	74	1,5	1,7	0,2
4	73	77	1,6	1,7	0,1
5	66	69	1,5	1,5	0
Nilai keseluruhan pasien umum				<b>0,096</b>	

Pada tabel. 5 menunjukkan keseluruhan pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang ditunjukkan dengan rerata pada 5 dimensi dengan nilai 0,096 (indeks positif) yang menunjukkan kenyataan yang diterima pasien umum lebih besar dari apa yang diharapkannya.

**Tabel 6** Perhitungan dan Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS pada setiap item di Pelayanan Kefarmasian Apotek Cahaya Husada 1 Cilacap

<b>Dimensi Item</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Rerata Harapan</b>	<b>Rerata Kenyataan</b>	<b>IKJ rerata</b>
<b>Kehandalan 1</b>	70	71	1,6	1,6	0 <b>0,13</b>
2	72	84	1,7	1,9	0,2
3	65	79	1,5	1,8	0,3
4	73	76	1,7	1,7	0
5	71	76	1,6	1,7	0,1
<b>Ketanggapan1</b>	72	73	1,7	1,7	0 <b>0,15</b>
2	75	78	1,7	1,8	0,1

	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>74</b>	<b>1,5</b>	<b>1,7</b>	<b>0,2</b>
	<b>4</b>	73	77	1,7	1,7	0
	<b>5</b>	65	80	1,5	1,8	0,3
<b>Jaminan</b>	<b>1</b>	71	74	1,6	1,7	0,1 <b>0,02</b>
	<b>2</b>	71	82	1,6	1,9	0
	<b>3</b>	72	72	1,7	1,7	0
	<b>4</b>	76	75	1,7	1,7	0
	<b>5</b>	73	72	1,7	1,7	0
<b>Perhatian</b>	<b>1</b>	69	70	1,5	1,5	0 <b>0,04</b>
	<b>2</b>	72	82	1,6	1,8	0,2
	<b>3</b>	71	71	1,5	1,5	0
	<b>4</b>	74	74	1,7	1,7	0
	<b>5</b>	80	80	1,8	1,8	0
<b>Bukti Fisik</b>	<b>1</b>	74	74	1,6	1,6	0 <b>0,06</b>
	<b>2</b>	75	80	1,6	1,8	0,1
	<b>3</b>	65	74	1,5	1,7	0,2
	<b>4</b>	73	77	1,6	1,8	0,1
	<b>5</b>	71	72	1,6	1,6	0
Nilai keseluruhan pasien BPJS secara keseluruhan						<b>0,08</b>

Pada tabel 6 menunjukkan keseluruhan pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang ditunjukkan dengan rerata pada 5 dimensi dengan nilai 0,08 (indeks positif) yang menunjukkan kenyataan yang diterima pasien umum lebih besar dari apa yang diharapkannya.

#### 1) **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Berdasarkan Dimensi Kehandalan**

Kehandalan adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Elsi Susanti, 2017). Hasil penelitian pada tabel 4.5 secara keseluruhan pasien umum merasa puas dengan dimensi kehandalan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi kehandalan yaitu (0,08)

Pada tabel 6 secara keseluruhan pasien BPJS merasa puas dengan dimensi kehandalan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi kehandalan yaitu (0,13).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien.

#### 2) **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Berdasarkan Dimensi Ketanggapan**

Dimensi ketanggapan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam hal merespon permintaan pasien terhadap keluhan maupun memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan (Elsi Susanti, 2017). Hasil penelitian pada tabel.5 secara keseluruhan pasien umum merasa puas dengan dimensi ketanggapan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata kehandalan yaitu (0,1).

Pada tabel 4.6 secara keseluruhan pasien BPJS merasa puas dengan dimensi ketanggapan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata ketanggapan yaitu (0,15).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien.

3) **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan**

Dimensi jaminan merupakan tolak ukur kemampuan serta pengetahuan petugas agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal (Elsi Susanti, 2017). Hasil penelitian pada tabel 4.5 secara keseluruhan pasien umum merasa puas dengan dimensi jaminan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata jaminan yaitu (0,16).

Pada tabel 4.6 secara keseluruhan pasien BPJS merasa puas dengan dimensi jaminan yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi jaminan yaitu (0,02).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah memuaskan/ideal seperti yang diharapkan oleh pasien.

4) **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Berdasarkan Dimensi Perhatian**

Perhatian adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien (Elsi Susanti, 2017). Hasil penelitian pada tabel 5 secara keseluruhan pasien umum merasa puas dengan dimensi perhatian yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi perhatian yaitu (0,06).

Pada tabel 4.6 secara keseluruhan pasien BPJS merasa puas dengan dimensi perhatian yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai IKJ (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi perhatian yaitu (0,04).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien.

5) **Gambaran Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik**

Bukti fisik adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai, sarana komunikasi, dan kerapian penampilan petugas (Elsi Susanti, 2017). Hasil penelitian pada tabel 5 secara keseluruhan pasien umum merasa puas dengan dimensi bukti fisik yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi bukti fisik yaitu (0,08).

Pada tabel 6 secara keseluruhan pasien BPJS merasa puas dengan dimensi bukti fisik yang diberikan apotek ini terlihat dengan nilai ikj (indeks total kualitas pelayanan) yang menunjukkan nilai positif dengan nilai rerata pada dimensi bukti fisik yaitu (0,06).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien.

## B. Kepuasan Yang Diterima Pasien Umum dan BPJS

Uji *Chi-Square* dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kepuasan pelayanan yang diterima antara pasien umum dan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cahaya Husada I Cilacap.

Tabel 7 Uji *Chi-Square* 5 dimensi

Dimensi	Variabel	Interval Kepercayaan	Nilai Signifikan
Kehandalan	Umum	0,459	>0,05
	BPJS		
Ketanggapan	Umum	0,292	>0,05
	BPJS		
Jaminan	Umum	0,468	>0,05
	BPJS		
Perhatian	Umum	0,468	>0,05
	BPJS		
Bukti Fisik	Umum	0,43	>0,05

Pada tabel 7 menunjukkan keseluruhan dimensi pada pasien umum dan BPJS dengan nilai signifikansi  $>0,05$  yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan yang diterima pasien umum dan pasien BPJS.

Tidak adanya perbedaan kepuasan pasien umum dan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cahaya Husada I Cilacap dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi sudah adil, dan tanpa membedakan status pasien. Pasien peserta BPJS mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Apotek.

Perbedaan status pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pasien dalam menerima pelayanan, karena kedua kategori tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan juga ditentukan oleh harapan pasien yang tinggi. Apabila hal tersebut tidak seimbang dengan kinerja pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien tidak akan terpenuhi. Harapan konsumen memiliki peran besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kepuasan maupun kualitas (Rosmawati, 2016).

## Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien umum pada keseluruhan dimensi dengan rata-rata total keseluruhan sebesar 0,096 (indeks positif) yang menunjukkan kenyataan yang diterima pasien umum sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh responden.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada keseluruhan dimensi dengan rata-rata total keseluruhan sebesar 0,08 (indeks positif) yang menunjukkan kenyataan yang diterima pasien BPJS sudah memuaskan seperti yang diharapkan oleh responden.

## Daftar Pustaka

Anitawati, E, Fudholi, A & Sumarni 2012, *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek X (studi pada bulan november 2011)*, Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi, 2(2).



- Alrubaiee, L. (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship*, 3(1), 103-127.
- Elsi Susanti, SE., MM, 2017. Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong , Gombong.
- Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun. Jakarta.
- Permenkes RI No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta:Depkes RI.
- Rosmawati M, Werdati S, Wiyadi N. Analisis Ringkat Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan dan Non Asuransi Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan. [Internet] 2007. [cited 21 Oktober 2016]. Available from ;<https://jurnal.ugm.ac.id>
- Tanan, Lohafri, dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo [Jurnal]. Universitas Hasanuddin. Makasar; 2013.
- Zaini, R. 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Naik Panvelkar P, Saini B, Armour C. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharmacy world & science : PWS*. 2009;31(5):525-37.