

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS MADE KOTA SURABAYA

Dewi Elysia Kongtesa<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2</sup>, Saskia Dyah Handari<sup>3</sup>

[dewielysiakongtesa04@gmail.com](mailto:dewielysiakongtesa04@gmail.com)<sup>1</sup>, [minarni.wartiningih@ciputra.ac.id](mailto:minarni.wartiningih@ciputra.ac.id)<sup>2</sup>,

[saskia.handari@ciputra.ac.id](mailto:saskia.handari@ciputra.ac.id)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author: Minarni Wartiningih<sup>1</sup>, Saskia Dyah Handari<sup>2</sup>

✉ [minarni.wartiningih@ciputra.ac.id](mailto:minarni.wartiningih@ciputra.ac.id)<sup>1</sup>, ✉ [saskia.handari@ciputra.ac.id](mailto:saskia.handari@ciputra.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Ciputra

### ABSTRAK

Pelayanan farmasi merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan tingkat pertama, terutama bagi pasien BPJS yang secara rutin memanfaatkan layanan tersebut. Kualitas pelayanan yang tidak optimal berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan berdampak pada keberlanjutan pemanfaatan layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan farmasi berdasarkan lima dimensi Servqual, menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS, serta menilai pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Made Kota Surabaya. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan potong lintang, melibatkan 85 responden pasien BPJS yang dipilih melalui random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui analisis univariat serta regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi Servqual berada pada kategori baik, dengan mayoritas responden memberikan penilaian “Setuju” dan “Sangat Setuju,” serta tingkat kepuasan yang tinggi ditunjukkan oleh 88% responden yang menyatakan puas. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ . Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien BPJS dan mengimplikasikan perlunya optimalisasi fasilitas fisik, peningkatan efektivitas komunikasi, serta perbaikan kecepatan pelayanan untuk menjaga mutu layanan. Rekomendasi penelitian meliputi pengembangan sistem antrian yang lebih efisien, penataan ruang tunggu agar lebih nyaman, serta penelitian lanjutan yang mempertimbangkan variabel pelayanan lain, seperti ketersediaan obat dan beban kerja petugas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien, BPJS, Puskesmas.

### PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif di wilayah kerjanya. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, puskesmas memiliki peran penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat dan memastikan pelayanan dasar dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat (Permenkes, 2024). Puskesmas termasuk dalam kategori fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai kontak pertama bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan medis (Barasa dkk., 2022). Namun, puskesmas sering menghadapi berbagai keterbatasan, terutama dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Anggraeni dan Adriansyah (2022) menyebutkan bahwa masih terdapat puskesmas yang belum mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pasien, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kesehatan masyarakat, karena mutu layanan yang diberikan akan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Meningkatnya kebutuhan dan perhatian masyarakat terhadap layanan kesehatan

menuntut puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pembaruan di berbagai aspek, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa indikator utama, yaitu tampilan fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Manyering dkk., 2023). Peran puskesmas dalam memberikan pelayanan medis bagi peserta BPJS menjadi semakin penting karena fasilitas kesehatan tingkat pertama ini berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi peserta BPJS dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Amanda dkk., 2021).

Salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi, yang mencakup pemberian informasi obat, ketepatan pemberian resep, ketersediaan obat, dan kenyamanan pasien selama proses pengambilan obat. Pelayanan farmasi berperan langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dan menjadi salah satu aspek yang paling sering dinilai oleh pengguna layanan (Afiya dkk., 2022). Sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, paradigma pelayanan farmasi juga berubah dari drug-centered menjadi patient-centered, dengan menempatkan kebutuhan pasien sebagai prioritas utama pelayanan (Ferdinand dkk., 2023). Meskipun demikian, berbagai keluhan terkait pelayanan kesehatan masih ditemukan, terutama mengenai sikap dan keramahan petugas, kejelasan komunikasi, lamanya waktu tunggu resep, hingga kebersihan lingkungan pelayanan. Keluhan tersebut dapat menurunkan kepuasan pasien dan berdampak pada minat pasien untuk kembali berobat, sehingga berpotensi menurunkan citra fasilitas kesehatan (Rizal, 2018). Sementara itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan selama ini lebih banyak berfokus pada pelayanan medis atau keperawatan, sehingga kajian mengenai mutu pelayanan farmasi, khususnya di puskesmas, masih terbatas. Minimnya evaluasi komprehensif terhadap layanan farmasi menjadikan aspek ini penting untuk diteliti lebih lanjut (Sanjaya, 2023).

Laporan Unit Pelaksana Pelayanan Publik Kota Surabaya pada tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Made mencapai 94,64%, yang mengindikasikan mutu pelayanan yang sangat baik. Namun, data dari Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan adanya penurunan tingkat kunjungan pasien pada tahun 2025 sebesar 4%, setelah terjadi peningkatan signifikan antara tahun 2020 hingga 2024. Penurunan tersebut tidak dijelaskan secara rinci, tetapi mengindikasikan adanya faktor dalam pelayanan yang mungkin tidak memenuhi harapan pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Wulandari (2017), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan farmasi yang kurang baik berdampak pada rendahnya kepuasan pasien, dengan hanya 42,4% pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nababan, Handini dan Tarigan (2024) menyatakan hasil wawancara yang dilakukan kepada 17 orang yang mana sebagai informan utama (pasien), bagian dari pelayanan Puskesmas Siatas Barita yang paling banyak tidak memuaskan

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat adanya kebutuhan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian, terutama bagi pasien BPJS yang menjadi pengguna layanan terbesar di Puskesmas Made Surabaya. Untuk menilai kualitas pelayanan secara sistematis, metode Servqual digunakan karena mampu mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi fundamental, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut akan diukur menggunakan skala Likert untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan farmasi dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan Cross

Sectional. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi farmasi Puskesmas Made Kota Surabaya. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 85 orang pasien berdasarkan rumus Cochran. Sampel yang digunakan berasal dari setiap pasien pengguna BPJS yang menerima pelayanan farmasi. Sistem pengambilan sampel dilakukan dengan cara random sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Variabel independen adalah kualitas pelayanan meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan uji regresi linear sederhana yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diajukan pada pasien BPJS yang menerima layanan farmasi di Puskesmas Made Surabaya. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juli-Desember 2025, sedangkan untuk pengambilan data dimulai pada bulan Agustus hingga September 2025 dengan total responden 85 pasien .

Tabel 1. Kepuasan responden berdasarkan aspek *Tangibles*

<i>Aspek Tangibles</i>	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Setuju	70	82
Setuju	9	11
Cukup Setuju	4	5
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>Total</b>	85	100

Kepuasan berdasarkan aspek *Tangibles* dapat dilihat pada tabel 1 sebagian besar responden memberikan penilaian Suka sebanyak 70 orang atau 82%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap bukti fisik layanan yang diberikan. Sebanyak 9 responden (11%) berada pada kategori Mengharapkan, artinya masih ada harapan peningkatan terhadap aspek yang dinilai. Sementara itu, 4 responden (5%) bersikap Netral, dan masing-masing 1 responden (1%) memberikan penilaian Memberikan Toleransi serta Tidak Suka, yang menunjukkan jumlah penilaian negatif sangat sedikit.

Tabel 2. Kepuasan responden berdasarkan aspek *Reliability*

<i>Aspek Reliability</i>	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Setuju	72	85
Setuju	10	12
Cukup Setuju	2	2
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>	85	100

Kepuasan berdasarkan aspek *Reliability* dapat dilihat pada tabel 2 sebagian besar responden memberikan penilaian Suka sebanyak 72 responden (85%), menunjukkan bahwa ketepatan dan keandalan pelayanan dinilai sangat baik. Penilaian Mengharapkan diberikan oleh 10 responden (12%), kategori Netral dinilai oleh 2 responden (2%), sementara Memberikan Toleransi hanya 1 responden (1%), dan tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Suka.

Tabel 3. Kepuasan responden berdasarkan aspek *Responsiveness*

<i>Aspek Responsiveness</i>	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Setuju	66	78
Setuju	13	15
Cukup Setuju	5	6

Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Kepuasan berdasarkan aspek Responsiveness Pada aspek Responsiveness fungsional dapat dilihat pada tabel 3 sebagian besar responden memberikan penilaian Suka diberikan oleh 66 responden (78%), menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas sudah baik. Kategori Mengharapkan diberikan oleh 13 responden (15%), sedangkan Netral diberikan oleh 5 responden (6%). Hanya 1 responden (1%) yang memberikan penilaian Memberikan Toleransi dan tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Suka.

Tabel 4. Kepuasan responden berdasarkan aspek Assurance

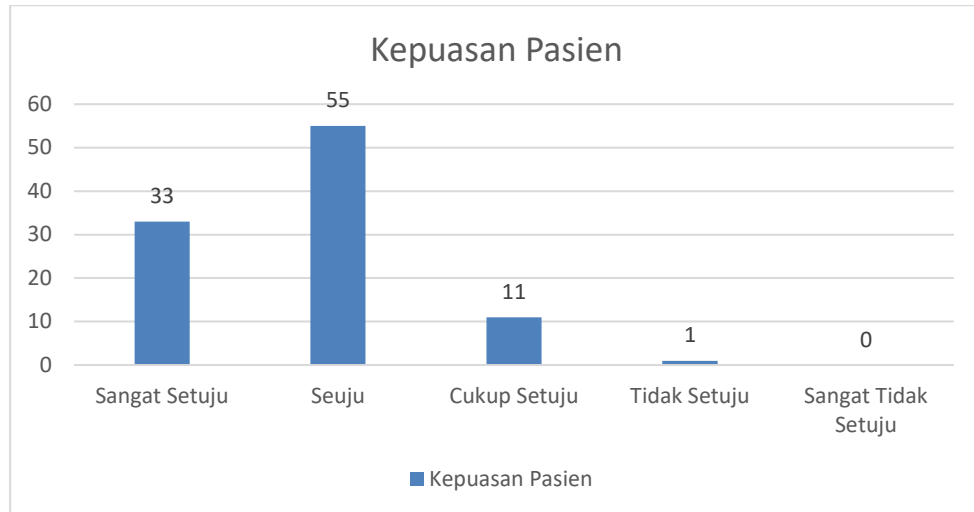
<b>Aspek Assurance</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
Sangat Setuju	70	82
Setuju	10	12
Cukup Setuju	4	5
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Kepuasan berdasarkan aspek Assurance dapat dilihat pada tabel 4 sebagian besar memberikan penilaian Suka sebanyak 70 responden (82%), penilaian Mengharapkan diberikan oleh 10 responden (12%), sedangkan Netral diberikan oleh 4 responden (5%). Tidak ada responden yang memberikan penilaian Memberikan Toleransi, dan 1 responden (1%) memberikan penilaian Tidak Suka.

Tabel 5. Kepuasan responden berdasarkan aspek Emphaty

<b>Aspek Emphaty</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
Sangat Setuju	62	73
Setuju	21	25
Cukup Setuju	1	1
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Kepuasan berdasarkan aspek emphaty dapat dilihat pada tabel 5 sebagian besar responden memberikan penilaian Suka sebanyak 62 responden (73%), menunjukkan bahwa perhatian dan komunikasi interpersonal petugas cukup baik. Penilaian Mengharapkan diberikan oleh 21 responden (25%), sedangkan Netral dan Memberikan Toleransi masing-masing hanya 1 responden (1%). Tidak ada responden yang memberikan penilaian Tidak Suka.



Gambar 1. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat dari distribusi frekuensi pada Tabel 6 di mana sebagian besar responden memberikan penilaian Setuju sebanyak 47 orang (55%), menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Selanjutnya, terdapat 28 responden (33%) yang menyatakan Sangat Setuju. Sementara itu, terdapat 9 responden (11%) memberikan penilaian Cukup Setuju, menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Adapun penilaian Tidak Setuju hanya diberikan oleh 1 responden (1%), dan tidak ada responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

Tabel 7. Analisis hubungan Tangibles dengan kepuasan pasien

Spearman's rho	Tangibles	Correlation Coefficient	1.000	.551**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	85	85
	KepuasanPasien	Correlation Coefficient	1.000	.551**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	85	85

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji Spearman beserta nilai  $p=0.000$  ( $p < 0,05$ ), diketahui bahwasannya ada korelasi diantara tangible beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 8. Analisis hubungan Reliability dengan kepuasan pasien

Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.286**
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	85	85
	KepuasanPasien	Correlation Coefficient	1.000	.286**
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	85	85

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji Spearman beserta nilai  $p= 0,008$  ( $p < 0,05$ ), diketahui bahwasannya ada korelasi diantara reliability beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 9. Analisis hubungan Responsiveness dengan kepuasan pasien

Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000	.242*
		Sig. (2-tailed)	.	.026
		N	85	85
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.242*
		Sig. (2-tailed)	.	.026
		N	85	85

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji Spearman beserta nilai  $p = 0,026$  ( $p < 0,05$ ), diketahui bahwasanya ada korelasi diantara Responsiveness beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 10. Analisis hubungan Assurance dengan kepuasan pasien

Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1.000	.296**
		Sig. (2-tailed)	.	.006
		N	85	85
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.296**
		Sig. (2-tailed)	.	.006
		N	85	85

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji Spearman beserta nilai  $p = 0,006$  ( $p < 0,05$ ), diketahui bahwasanya ada korelasi diantara Assurance beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 11. Analisis hubungan Empathy dengan kepuasan pasien

Spearman's rho	Empathy	Correlation Coefficient	1.000	.248**
		Sig. (2-tailed)	.	.022
		N	85	85
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.248**
		Sig. (2-tailed)	.	.022
		N	85	85

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil uji Spearman beserta nilai  $p = 0,008$  ( $p < 0,05$ ), diketahui bahwasanya ada korelasi dengan signifikan diantara Empathy beserta tingkat kepuasan pasien.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk memperoleh hasil perhitungan yang lebih akurat.

Tabel 12. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-1.179	1.497		-.788	.433
	Total_Kualitas	.126	.020	.575	6.408	.000

Hasil uji regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menguji pengaruh menunjukkan hasil yang dapat dilihat pada tabel 5.12, dengan nilai signifikansi atau  $p = 0.000$  ( $p = 0,05$ ) menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut benar-benar signifikan secara statistik.

### **Pembahasan**

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir dari proses layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. ketika individu menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka individu akan merasa puas. Penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pada dimensi tangibles, mayoritas responden memberikan penilaian Sangat Setuju sebanyak 70 responden (82%) dan Setuju sebanyak 9 responden (11%). Hanya sebagian kecil yang menilai Cukup Setuju (5%), Tidak Setuju (1%), dan Sangat Tidak Setuju (1%). Hasil ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan seperti kebersihan, kerapian petugas, dan ketersediaan fasilitas dinilai baik, meskipun terdapat penilaian yang rendah mengindikasikan masih perlunya peningkatan, terutama pada fasilitas ruang tunggu yang sempit atau tata letak yang kurang strategis. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan farmasi mendapatkan penilaian baik meskipun tangibles menjadi dimensi yang nilainya paling rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Pada dimensi reliability, penilaian responden didominasi oleh kategori Sangat Setuju sebanyak 72 responden (85%) dan Setuju sebanyak 10 responden (12%). Hanya 2 responden (2%) yang memberikan penilaian Cukup Setuju dan 1 responden (1%) yang Tidak Setuju. Tidak ada penilaian Sangat Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, ketelitian petugas dalam menyerahkan obat, dan konsistensi prosedur dinilai sangat baik oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) dimana dimensi ini sebagai salah satu dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan rata-rata pasien menilai pelayanan yang diberikan sangat baik.

Pada dimensi responsiveness, sebanyak 66 responden (78%) memberikan penilaian Sangat Setuju dan 13 responden (15%) menilai Setuju. penilaian Cukup Setuju diberikan oleh 5 responden (6%), sementara nilai Tidak Setuju hanya diberikan oleh 1 responden (1%) dan tidak ada yang Sangat Tidak Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas farmasi dinilai tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam menjawab pertanyaan serta membantu kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) yang menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness baik.

Pada dimensi Assurance, didapati sebanyak 70 responden (82%) memberi penilaian Sangat Setuju dan 10 responden (12%) memberikan penilaian Setuju. sebanyak 4 responden (5%) menilai Cukup Setuju, sementara tidak ditemukan penilaian Tidak setuju, dan hanya 1 responden (1%) yang menilai Sangat Tidak Setuju. Ini menunjukkan bahwa aspek jaminan kompetensi petugas, kesopanan dan rasa aman dalam menerima pelayanan dinilai sangat baik oleh responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek assurance baik dan sangat berperan dalam membangun kepercayaan pasien.

Pada dimensi Empathy, mayoritas responden memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 62 responden (73%) dan setuju sebanyak 21 responden (25%). Penilaian Cukup Setuju dan Tidak Setuju masing-masing diberikan oleh 1 responden (1%), dan tidak ada

responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju. Hasil ini menggambarkan bahwa perhatian personal, sikap adil dan peduli serta komunikasi interpersonal petugas farmasi telah dirasakan dengan baik oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan farmasi berada pada kategori baik. Sebagian besar responden memberikan penilaian Setuju sebanyak 47 responden (55%) yang diikuti dengan 28 responden yang mengatakan sangat setuju (33%). Hasil tersebut juga mencerminkan bahwa pelayanan farmasi yang diberikan memuaskan bagi pasien dan mampu memenuhi harapan pasien sebagai pengguna layanan BPJS sehingga pasien berniat untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pengobatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasirah (2024) dan Nathalia (2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji regresi linear, kualitas pelayanan farmasi terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS yang mana  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Nilai  $t$  hitung yang tinggi (6.417) semakin mendukung bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan. Selain itu, nilai  $\text{standardized } \beta$  sebesar 0,576 menunjukkan adanya pengaruh positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fasirah (2024), yang juga menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan dengan model Servqual, yaitu model pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi melalui pengisian kuesioner kepada 85 responden. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Made Kota Surabaya, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Made Kota Surabaya dalam kondisi baik.
2. Kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Made Kota Surabaya dalam kondisi puas.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Made Kota Surabaya.

## **Ucapan Terimakasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada instalasi farmasi dan seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Made Surabaya atas kesempatan dan dukungan dalam pengambilan data penelitian ini. Terima kasih juga kepada Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya, para pembimbing akademik, serta semua responden yang telah berpartisipasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak sangat berharga dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afiya, N., Permadi, Y.W., Rahmatullah, St., Ningrum, W.A., 2022. Analisis Pengelolaan Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit QIM Batang Tahun 2021. Jurnal Ilmiah Jophus : Journal Of Pharmacy UMUS 3.
- Amanda, B.T., Prasetya, A.Y., Anis, B.J., Kaharudin, 2021. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Strategi Manajemen Berbasis Keadilan Sosial dalam Pelayanan Kesehatan. Prosiding EMAS: Ekonomi Manajemen Akuntansi Kewirausahaan 1.
- Anggraeni, D.A. and Adriansyah, A.A., 2022. Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap



- Kepuasan Pasien BPJS. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(1), pp.1-6.
- Barasa, N.R.T., Wartiningih, M., Ritunga, I., 2022. Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Puskesmas X Surabaya: Studi Tahun 2019. *Prominentia Medical Journal* 3.
- Ferdi, F., Nuraini, A., Nugroho, D., 2023. Peningkatan Kualitas Pelayanan Farmasi Melalui Pendekatan Lean Management di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* 7.
- Manyering, G.G., Wartiningih, M., Messakh, B.D. and Silitonga, H.T.H., 2023. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.
- Muzer, A. (2020) Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat, Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Pengaruh Kualitas Pelayanan.
- Nathalia, N.D.D. and Rozy, F. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek SM Bekasi Timur,' *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), pp. 121–129. <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>.
- Parasuraman, A. & Valerie A. Zethaml. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Persceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1. Spring. hal. 12—40.
- Rizal, M. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan di instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
- Sanjaya, W., 2023. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Health Sciences Journal* 14, 215–225.
- Suwendro, N.I. (2024) “Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Di UPTD Puskesmas Pantoloan, Kota Palu” *Preventif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), pp. 226–237. <https://doi.org/10.22487/preventif.v15i3.1643>.
- Nababan, H.H., Handini, M.C. and Tarigan, F.L. (2024) 'Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Studi kualitatif di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2022),' *Jurnal Ners*, 8(1), pp. 496–502. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/23392/17600>.