

Profil Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik

(The Service Satisfaction Level Profile Of BPJS PRB (Back Referral Patients) At Apotek Kimia Farma Kartini Gresik)

Lanang Fauzil Adhim

Apotek Kimia Farma Kartini Gresik

Jalan R.A Kartini No 150-152 Injen Barat , Kec. Gresik, Kab, Gresik, Jawa Timur Indonesia 61122

[Email: lanang.fauzil@gmail.com](mailto:lanang.fauzil@gmail.com)

Info artikel:

Diterima:

20/09/22

Direview:

28/09/22

Diterbitkan:

25/10/22

Abstrak

Apotek Kimia Farma yang terletak di Jalan Kartini Gresik merupakan apotek yang memberikan layanan kesehatan dengan layanan BPJS. Hasil observasi awal menunjukkan adanya keluhan pasien tentang waktu pelayanan yang lama di apotek tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil kepuasan pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian non eksperimental dengan survei analisis data secara deskriptif kuantitatif. Data dari 55 pasien rujuk balik yang melakukan pengambilan obat BPJS di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik pada bulan April- Juni 2021 menjadi sampel penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan klasifikasi “Sangat Puas” sebesar 90,20%.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan, Apotek Kimia Farma Kartini

Abstract

Kimia Farma Pharmacy which is located at Jalan Kartini Gresik is a pharmacy that provides health services with BPJS facility. A preliminary observation indicated several patient complaints regarding the length of service in this pharmacy. The purpose of this study was to determine the service satisfaction level profile of BPJS PRB (Back Referral Patients) at Kimia Farma Kartini Gresik Pharmacy. This study was a non-experimental research employing a quantitative descriptive analysis on data collected from survey as a sample. Data were obtained from 55 back referral patients receiving BPJS medicines at Kimia Farma Kartini Gresik Pharmacy during April- June 2021. The results of this study showed that the patients satisfaction level with “Very Satisfactory” criteria was 90.20%.

(Keyword : Pharmacy, Satisfaction, Kimia Farma Kartini Pharmacy

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang berlaku. Dansky menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien merupakan prinsip dasar manajemen mutu. Oleh sebab itu suatu apotek dikatakan baik apabila memiliki prinsip dasar pengelolaan dan pelayanan yang berkualitas (Dewi, 2017). Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan barang atau jasa dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut (Hodayatullah, 2020).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan berupa perlindungan kesehatan, yang mana peserta menerima manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah memenuhi kewajiban pembayaran iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Pelaksana program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) (JKN, PRB 2014). Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di suatu apotek agar dapat menjadi lebih baik. Sistem pelayanan kesehatan melalui JKN diharapkan dapat meningkatkan cakupan layanan kesehatan dan berpihak pada masyarakat. Alturki dan Khan (2013) mengungkapkan bahwa pemastian mutu kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam pelayanan kesehatan saat ini. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu parameter yang

berguna untuk memprediksi mutu dan ketersediaan pelayanan kesehatan (Hilda dan Fudholi, 2015).

Apotek Kimia Farma yang terletak di Jalan Kartini Gresik merupakan apotek yang memberikan layanan kesehatan dengan fasilitas BPJS. Lokasi apotek ini sangat strategis karena berada di tengah atau pusat kota Gresik dan berdekatan dekat dengan wilayah pemukiman. Karena lokasinya yang strategis, banyak pasien rujuk balik BPJS memilih pelayanan BPJS di apotek ini. Hasil observasi awal menunjukkan adanya keluhan pasien tentang waktu pelayanan yang lama di apotek tersebut. Untuk mengukur peningkatan mutu pelayanan BPJS di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur profil tingkat kepuasan pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik). Sejauh pengetahuan peneliti, belum ada studi yang dilakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik, sebagai alat evaluasi atau bahan rujukan pegawai untuk meningkatkan mutu pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik).

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Studi ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan analisis data secara deskriptif. Survey merupakan kegiatan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner berupa *rating scale*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga Juni 2021 di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik yang bertempat di jalan Kartini 150- 152 Gresik.

Populasi dan Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengambilan resep BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik

selama bulan Januari h i n g g a Maret 2021. Sampel penelitian ini diambil dengan teknik *accidental sampling* (kebetulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (Rahmani, 2009).

Berdasarkan data jumlah kunjungan yang diperoleh dari data POS (aplikasi di PT. Kimia Farma Apotek), jumlah pasien kredit BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) r a t a - r a t a sebanyak 122 orang per bulan selama 3 bulan terakhir. Dengan menggunakan persentase kelonggaran 10%, ditemukan jumlah sampel penelitian, sebagai berikut:

$$n = \frac{122}{1 + (122 \times 0,1 \times 0,1)} = 55 \text{ orang}$$

Tingkat Kepuasan Pelanggan

$$= \frac{\text{Jumlah Skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Pasien menyampaikan tingkat kepuasan dengan menggunakan format jawaban skala Likert, yang dikelompokkan menjadi 5 kategori (Tabel 1), yaitu responden yang merasa ‘Sangat Puas’ mendapatkan nilai 5, ‘Puas’ memperoleh nilai 4, ‘Cukup Puas’ mendapatkan nilai 3, ‘Tidak Puas’ memperoleh nilai 2, dan ‘Sangat Tidak Puas’ mendapatkan nilai 1. (Ratu, dkk., 2018).

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor Dalam Tingkat Kepuasan

Persentase	Keterangan
0-20 %	Sangat tidak puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

Ratu.,dkk(2018)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum (Karateristik Responden)

Karakteristik responden/pasien pada penelitian ini dibagi dalam 4 kelompok, berdasarkan pada jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rujuk balik (57% atau 31 orang) yang melakukan pengambilan obat BPJS di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik adalah perempuan (Tabel 2). Berdasarkan usia pasien, persentase tertinggi (36% atau 20 orang) yang mengambil obat BPJS adalah 46-55 tahun (Tabel 2). Responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/Pensiunan menunjukkan persentase pasien tertinggi (44% atau 24 orang) yang melakukan pengambilan obat BPJS. Pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SMA merupakan kelompok responden yang menunjukkan persentase pasien tertinggi (55% atau 30 orang) dalam melakukan pengambilan obat BPJS (Tabel 2).

Tabel 2. Karakteristik Responden

Data Karakteristik Responden		
No	Jenis Karakteristik	Presentase Responden
Jenis Kelamin		
1	Laki laki	43%
2	Perempuan	57%
Umur		
1	17-25	0%
2	26-35	2%

3	36-45	35%
4	46-55	36%
5	56-65	27%
6	>65	0%
Pekerjaan		
1	Pelajar/mahasiswa	0%
2	PegawaiNegri/ABRI/ Pensiunan	44%
3	Pegawai Swasta	11%
4	Ibu Rumah Tangga	7%
5	Wiraswasta	38%
Pendidikan		
1	Pelajar/mahasiswa	0%
2	PegawaiNegri/ABRI/ Pensiunan	44%
3	Pegawai Swasta	11%
4	Ibu Rumah Tangga	7%
5	Wiraswasta	38%

Data Khusus (Tingkat Kepuasan Pelanggan)

Tabel 3. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Klasifikasi
1	Petugas memberi informasi tentang nama ,Dosis, Cara pakai,Cara penyimpanan Obat	235	85,45%	Sangat Puas
2	Petugas memberikan informasi sangat jelas tentang cara pemakaian obat	240	87,27%	Sangat Puas
3	Pelayanan swamedikasi menggunakan bahasa yang bisa dipahami pasien	245	89,09%	Sangat Puas
4	Petugas memberi informasi tentang apa	235	85,45%	Sangat Puas

saja yang perlu

dihindari berkaitan

dengan keluhan

pasien

5	Petugas apotek menanyakan dengan jelas kondisi pasien apakah ada alergi obat obatan tertentu	255	92,72%	Sangat Puas
---	--	-----	--------	-------------

Rata Rata

242

87,99%

Sangat Puas

Unsur utama pembentuk kepuasan pelayanan farmasi di apotek dibagi menjadi dua yaitu Struktur apotek dan pelayanan apotek. Solusi untuk meningkatkan pelayanan adalah berfokus pada kepuasan efisiensi fungsi apotek serta peran pengaturan terapi oleh apoteker dan kompetensi dalam peracikan obat (Yuniar dan Rini, 2016). Tabel 3 menunjukkan bahwa pernyataan yang paling baik adalah pernyataan nomor 5, yaitu petugas apotek menanyakan dengan jelas kondisi pasien apakah ada alergi obat-obatan tertentu, dengan nilai tingkat kepuasan pasien sebesar 92,75% untuk klasifikasi 'Sangat Puas'. Hal ini berarti petugas pelayanan BPJS Kimia Farma Kartini Gresik selalu menjelaskan tentang informasi terkait riwayat alergi yang dimiliki oleh pasien tersebut. Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi kehandalan (*reliability*) ditemukan sebesar 87,99% dengan klasifikasi 'Sangat Puas' (Tabel 3). Tingkat kepuasan pasien terendah sebesar 85,45% dengan klasifikasi 'Sangat Puas' dijumpai pada pernyataan 'petugas memberi informasi tentang keluhan pasien' (Tabel 3). Jadi petugas apotek kurang memberikan informasi terkait yang perlu dihindari oleh pasien dalam menangani keluhannya.

Susanti (2017) menjelaskan bahwa informasi pelayanan kefarmasian yang utama dan menjadi

prioritas untuk dapat disampaikan kepada pasien adalah kelengkapan obat dan fasilitas pendukung apotek. Namun pada kenyataannya, kebutuhan akan ketersediaan informasi tentang obat masih lebih rendah apabila dibandingkan dengan kebutuhan akan kecepatan waktu pelayanan dan pemberian informasi pada pasien.

Tabel 4. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Klasifikasi
1	Petugas menjawab dengan tanggap saat melayani pasien	241	87,64%	Sangat Puas
2	Petugas apotek segera melayani pasien dengan cepat	246	89,45%	Sangat Puas
3	Petugas apotek segera memberikan informasi obat	248	90,19%	Sangat Puas
4	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien	246	89,45%	Sangat Puas
Rata Rata		245,3	89,18%	Sangat Puas

Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terdiri dari 4 item pernyataan (Tabel 4). Pernyataan nomor 3 menunjukkan persentase tingkat kepuasan pelanggan tertinggi, yaitu 90,19% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ (Tabel 4). Hal ini sesuai dengan kaidah pelayanan, yaitu menyajikan informasi dan memberikan edukasi kepada pasien. Rata rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 89,18% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ (Tabel 4). Dimensi ini bertujuan untuk

mengetahui tingkat ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan BPJS PRB di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. Pada dimensi ini, pernyataan ‘petugas menjawab dengan tanggap saat melayani pasien’ menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang rendah, yaitu 87,64% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ (Tabel 4). Jadi kecepatan waktu petugas menjawab dengan tanggap pada saat melayani pasien harus ditingkatkan.

Tabel 5. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Klasifikasi
1	Obat dan alat kesehatan yang saya cari selalu ada di apotek ini	248	90,18%	Sangat Puas
2	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu faham	240	87,27%	Sangat Puas
3	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa di pertanggung jawabkan	252	91,63%	Sangat Puas
4	Adanya jaminan bahwa obat yang di beli adalah obat asli	247	89,82%	Sangat Puas
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	268	97,45%	Sangat Puas
Rata Rata		251	91,27%	Sangat Puas

Tabel 5 menunjukkan bahwa pernyataan yang paling baik dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah butir nomor 5, yaitu sebesar 97,45%. Jadi Apotek Kimia Farma

Kartini Gresik telah mempraktikkan penyerahan obat kepada pasien dalam kondisi baik. Rata rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 91,27% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ (Tabel 5). Dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi jaminan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan obat BPJS kepada pasien rujuk balik di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. Pada dimensi ini, pernyataan ‘petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham’ menunjukkan nilai terendah, yaitu 87,27% (Tabel 5). Pemberian layanan informasi tertulis ini sangat bermanfaat bagi pasien yang merasa kurang paham terhadap cara pemakaian obat, khususnya kelompok pasien lansia.

Dimensi empati memiliki 4 butir pernyataan dan pernyataan butir 3 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ yang tertinggi, sebesar 92% (Tabel 6). Hal ini sesuai dengan kaidah pelayanan berupa pemberian perhatian yang sama kepada semua pasien. Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi empati dengan klasifikasi ‘Sangat puas’ sebesar 90,45% (Tabel 6).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pernyataan ‘petugas mendengarkan dengan baik keluhan pasien’ menunjukkan nilai terendah, yakni 89,45% dengan kriteria ‘Sangat Puas’ (Tabel 6). Jadi petugas apotek harus lebih bersikap empati kepada pasien, yaitu mau mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhmad (2019) yang menunjukkan bahwa pemberian informasi dengan terampil, dan ramah mudah dipahami dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

Tabel 6. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Klasifikasi
1	Dengan senang hati menerima setiap pertanyaan pasien	247	89,81%	Sangat Puas
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	249	90,55%	Sangat Puas
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	253	92%	Sangat Puas
4	Petugas mendengarkan dengan baik keluhan pasien	246	89,45%	Sangat Puas
	Rata Rata	248,75	90,45%	Sangat Puas

Dimensi bukti berwujud (*tangible*) memiliki 4 butir pernyataan dan pernyataan butir 4 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’, yaitu 96,19% (Tabel 7). Hal ini dibuktikan dengan tersedianya fasilitas dua buah *Air Conditioner* (AC) dengan daya masing masing sebesar 2 PK yang membuat suhu ruangan yang sejuk dan menciptakan kondisi ruang tunggu yang nyaman di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi bukti berwujud (*tangible*) sebesar 92,14% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’.

Hal ini menunjukkan bahwa apotek telah menyediakan fasilitas yang menciptakan kenyamanan bagi seluruh pasien yang berkunjung di apotek. Jadi dimensi bukti berwujud (*tangible*) ini bertujuan untuk menilai fasilitas yang diberikan oleh

apotek dalam upaya peningkatan pelayanan BPJS di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik.

Tabel 7. Hasil Kepuasan Berdasarkan Bukti Berwujud (*tangible*)

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Persentase	Klasifikasi
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	249	89,52%	Sangat Puas
2	Tersedianya tempat duduk untuk konsultasi yang nyaman	249	92,69%	Sangat Puas
3	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak ditempat yang strategis	253	90,00%	Sangat Puas
4	Tersedianya pengatur suhu ruangan yang nyaman.	246	96,19%	Sangat Puas
	Rata Rata	249,25	92,14%	Sangat Puas

Butir pernyataan yang menunjukkan tingkat kepuasan terendah (89,52%) untuk klasifikasi ‘Sangat Puas’ ditemukan pada pernyataan ‘apotek terlihat bersih dan rapi’. Menurut Aprillya dalam Akhmad (2019), kebersihan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu dimensi bukti berwujud (*tangible*) secara simultan berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Hasil analisa terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan atau *reability*, jaminan atau *assurance*, empati atau *empathy*, ketanggapan atau *responsiveness*, dan bukti berwujud atau *tangible*, menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 90,20% dengan klasifikasi

‘Sangat Puas’ terhadap pelayanan BPJS PRB di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik (Tabel 8). Dimensi bukti berwujud (*tangible*) menunjukkan tingkat kepuasan pasien tertinggi (92,14%) dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’, sedangkan dimensi kehandalan atau *reliability* memiliki tingkat kepuasan pasien terendah (87,99%) dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’ (Tabel 8).

Tabel 8. Hasil Dari Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No	Dimensi	Rata-Rata	Klasifikasi
1.	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	87,99%	Sangat Puas
2.	Ketanggapan (<i>Responsivess</i>)	89,18%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	91,27%	Sangat Puas
4.	Empati (<i>Emphaty</i>)	90,45%	Sangat Puas
5.	Bukti Berwujud (<i>Tangible</i>)	92,14%	Sangat Puas
	Rata – Rata	90,20%	Sangat Puas

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 55 responden di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPJS PRB di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik yaitu sebesar 90,20% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’. Selain itu dimensi bukti berwujud (*tangible*) menunjukkan nilai tingkat kepuasan pasien tertinggi (92,14%) dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’, apabila dibandingkan dengan dimensi lainnya. Di lain pihak, dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan tingkat kepuasan terendah, yaitu 87,99% dengan klasifikasi ‘Sangat Puas’.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Apotek Kimia Farma Unit Bisnis Gresik yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Apotek tersebut serta semua pihak yang telah memfasilitasi dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akhmad, dkk. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Vol.2, Hlm: 86–98.
- [2] Rizal, Rosiana dan Sara Surya. 2018. Analisis Pengaruh Keberadaan BPJS Kesehatan terhadap Kelangsungan Usaha Apotek di Kota Padang. *Jurnal Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal Of Indonesia)*. Vol.15. No.2. Hlm: 120–134.
- [3] Sugiarti, W., Ria Septiana dan Melani Dewi. . 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Dokter Keluarga. *Jurnal Farmasetis*. Vol.6. No.1, Hlm: 2252–9721. Hlm 16-20.
- [4] Hidayatullah, M. R. A. 2020. Profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar. *Laporan Tugas Akhir*. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Gresik
- [5] Hilda, S., dkk. 2015. Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Rujuk Balik Peserta BPJS Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.5. No.4, Hlm: 241–246.
- [6] JKN, PRB. 2014. Program Rujuk Balik *Panduan Praktis Program Rujuk Balik*, Hlm 11.
- [7] Rahmani, V. F. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSU Bhakti Asih Tangerang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor, Hlm: 36
- [8] Ratu, M. A. S., dkk. 2018. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Agri-Sosioekonomi*. Vol.14. No.3, Hlm: 203
- [9] Suryandari, L. 2015. *Analisis Kualitas Informasi Obat untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta*, Hlm: 1–7.
- [10] Susanti, E. 2017. Kualitas Pelayanan yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu*. Vol.11. No.1, Hlm: 39–47
- [11] Yuniar, Y. dan Handayani, R. S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Vol.6. No.1. Hlm: 39–48.