

Gambaran Kepuasan Pasien Asuransi *Inhealth* Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat Periode Februari-April 2025

Dessy Adelia Pramesty¹, Guruh Subagya², Sindri Astuti³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

E-mail: dessyadelia@ikifa.ac.id

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of pharmaceutical services. This study aims to describe the level of patient satisfaction of Mandiri Inhealth insurance users at Kimia Farma Pharmacy 387 Pondok Gede. The research method used a quantitative descriptive approach with a purposive sampling technique, involving 223 respondents from a total of 504 patients for the period February–April 2025. Data collection was carried out through a questionnaire that had been tested for validity ($r > 0.361$) and reliability ($\alpha = 0.960$). The results showed that based on the SERVQUAL model, the highest level of satisfaction was found in the dimensions of responsiveness (64% very satisfied) and reliability (62% very satisfied), followed by empathy (59%), assurance (47%), and real (40%). Overall, 54% of respondents stated very satisfied, 40% satisfied, 5% quite satisfied, and 1% dissatisfied. Although the majority of patients were satisfied, this achievement fell short of the 100% target for the Kimia Farma Pharmacy Patient Satisfaction Index (PIKP). This finding indicates the need for service quality improvements, particularly in tangible and guaranteed dimensions, such as providing more adequate facilities and improving staff competency. This study provides recommendations for continuous improvement to achieve optimal service standards.

Keywords: Satisfaction, service quality, pharmaceutical services, Kimia Farma Pharmacy

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna asuransi Mandiri *Inhealth* di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 223 responden dari total 504 pasien periode Februari–April 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah teruji validitas ($r > 0,361$) dan reliabilitas ($\alpha = 0,960$). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan model SERVQUAL, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* (64% sangat puas) dan *reliability* (62% sangat puas), diikuti *empathy* (59%), *assurance* (47%), dan *tangible* (40%). Secara keseluruhan, 54% responden menyatakan sangat puas, 40% puas, 5% cukup puas, dan 1% tidak puas. Meskipun mayoritas pasien merasa puas, capaian ini belum memenuhi target Indeks Kepuasan Pasien (IKP) Apotek Kimia Farma sebesar 100%. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan, terutama pada dimensi tangible dan assurance, seperti penyediaan fasilitas yang lebih memadai dan peningkatan kompetensi staf. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan guna mencapai standar pelayanan yang optimal.

Kata kunci: Kepuasan, kualitas pelayanan, pelayanan kefarmasian, Apotek Kimia Farma

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian memiliki peran yang sangat penting dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia. Apotek merupakan salah satu titik pelayanan kesehatan, yang bertanggung jawab untuk memastikan pasien menerima obat dengan tepat sesuai resep dokter serta memberikan informasi yang memadai mengenai penggunaan obat tersebut. Dalam hal ini, Apotek Kimia Farma 387 di Pondok Gede Jawa Barat yang merupakan bagian dari jaringan apotek Kimia Farma yang tersebar di seluruh Indonesia, memiliki peran signifikan dalam memenuhi kebutuhan obat. Termasuk pasien yang terdaftar dalam program asuransi kesehatan, seperti Asuransi *Inhealth*.

Asuransi kesehatan seperti *Inhealth* memberikan kemudahan bagi peserta dalam memperoleh layanan kesehatan, termasuk layanan kefarmasian. Salah satu aspek yang penting dalam pemanfaatan asuransi kesehatan yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, termasuk pelayanan obat yang diberikan oleh apotek. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan memiliki dampak langsung terhadap citra apotek serta tingkat loyalitas pasien. Kepuasan pasien tidak hanya berfokus pada hasil akhir (misalnya, obat yang diterima), tetapi juga mencakup seluruh pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan apotek, mulai dari pendaftaran, proses klaim asuransi, hingga pemberian obat. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, ketepatan obat yang diberikan, serta sikap apoteker dalam memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti (1).

Pelayanan yang berkualitas harus mencakup penanganan yang efisien terhadap klaim asuransi, yang seringkali menjadi tantangan bagi pasien yang menggunakan asuransi kesehatan. Seperti sistem klaim asuransi yang rumit atau lambat dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, meskipun pelayanan kefarmasian yang diberikan baik (2). Sistem klaim yang efisien dan transparan akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap apotek yang bersangkutan (3). Komunikasi yang baik antara apoteker dan pasien berperan besar dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa mendapatkan penjelasan yang jelas tentang obat yang mereka konsumsi akan lebih merasa dihargai dan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar pelayanan kefarmasian, yaitu tidak hanya memberikan obat, tetapi juga memberikan edukasi terkait pengobatan yang sedang dijalani pasien (4). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, termasuk mereka yang menggunakan asuransi kesehatan. Dimensi SERVQUAL merupakan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas

pelayanan diantaranya yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen menunjukkan nilai kesenjangan negatif pada semua dimensi SERVQUAL, yang berarti pasien tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan. Temuan ini menyoroti perlunya peningkatan, terutama dalam aspek ketanggapan petugas farmasi terhadap kebutuhan pasien (5). Sedangkan visi dari apotek Kimia Farma adalah menjadi perusahaan jaringan layanan kesehatan yang terkemuka dan mampu memberikan solusi kesehatan masyarakat Indonesia (6). Oleh karena itu, penting untuk menilai bagaimana Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede menangani aspek ini, terutama untuk pasien yang menggunakan Asuransi Inhealth. Hasil survei kantor pusat pada tahun 2024 Apotek Kimia Farma Pondok Gede 387 Jawa Barat mendapatkan hasil kuisioner pada dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *reliability* diangka 10 dimana yang artinya 100% sangat puas. Dimensi *tangible* seperti fasilitas fisik ataupun perlengkapan yang ada hanya mendapat angka survei 8,75 dimana artinya 87,5% sangat puas hanya tidak sempurna. Tetapi pada dimensi *assurance* yang mencakup jaminan, bahwa karyawan memberikan kepercayaan untuk pasiennya memiliki parameter terendah diangka 6,32 yang artinya 63,2% puas. Presentase rata-rata keseluruhan 90,1% dengan klasifikasi sangat puas. Tetapi Kimia Farma 387 Pondok Gede memiliki target dimensi SERQUAL diangka 100%.

Dan adanya ulasan yang menunjukkan keluhan pasien tentang layanan informasi obat dan edukasi kesehatan yang tidak tersampaikan dengan baik. Berdasarkan ulasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian tingkat kepuasan pelayanan Asuransi Mandiri *Inhealth* di Apotek Kimia Farma Pondok Gede, sebagai alat evaluasi atau bahan rujukan pegawai untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian Asuransi Mandiri *Inhealth*.

METODE PENELITIAN

Metode

Metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat.

Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat menggunakan kuesioner.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat pada bulan Desember 2024 - Juni 2025

Alat dan Bahan Penelitian

Alat-alat yang digunakan pada penelitian ini adalah alat tulis, laptop. Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh pasien Apotek pada bulan Februari-April 2025.

Prosedur Penelitian

1. Membuat surat perizinan penelitian dengan menggunakan surat pengantar dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA kepada pimpinan Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat, untuk dapat dilakukan penelitian di Kimia Farma Pondok Gede 387 Jawa Barat.
2. Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian, dari variabel tersebut diberikan definisi operasional dan ditentukan indikator yang akan diukur. Penelitian ini diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi.
3. Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas (7)
 - a. Uji validitas Uji validitas dilakukan dengan menyebar kuesioner ke 30 responden, dan melakukan tabulasi data. Instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, pada taraf signifikan 5% nilai r tabel adalah 0,3555.
 - b. Uji reliabilitas Uji reliabilitas untuk menguji konsistensi dari instrumen yang valid, pengujian reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha. Ketentuan dari metode Cronbach's Alpha jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 maka kuesioner/angket dikatakan reliabel dan bila kurang dari 0,60 dinyatakan tidak reliabel.
4. Penyebaran kuesioner yang sudah valid disebar kepada responden yaitu pasien di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat.
5. Pengumpulan data Kuesioner yang telah diisi oleh responden diolah menggunakan Microsoft excel.
6. Pengolahan data didapat kepuasan pasien asuransi *inhealth* terhadap pelayanan kefarmasian pada Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat yang diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Data kuisoner diolah dengan program software SPSS22
7. Penyajian data disajikan dalam bentuk diagram pie lalu dibahas untuk kesimpulan data.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien dari Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat yang mendapatkan pelayanan dengan menggunakan asuransi *inhealth* pada bulan Oktober – Desember 2024 dengan total 504 pasien. Populasi kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan data pasien asuransi mandiri *inhealth* menggunakan rumus slovin sehingga sampel pada penelitian ini adalah 223 pasien. Kriteria inklusi sampel yaitu pasien asuransi Mandiri *Inhealth* yang melakukan transaksi di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat dengan usia 19 tahun hingga 60 tahun minimal kunjungan sebanyak 2 (dua) kali. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang pernah terdaftar sebagai pengguna asuransi Mandiri *Inhealth* tetapi sudah tidak aktif atau tidak lagi menjadi peserta asuransi tersebut.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli atau pertama (pasien), data dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 5 (lima) skala likert. Penentuan lebar interval pada persentase kategori penilaian dilakukan dengan penyusunan distribusi frekuensi kuantitatif, di mana lebar interval dapat ditentukan dengan rumus R adalah rentang/*range*, yaitu beda nilai data tertinggi dengan terendah dibagi dengan K adalah jumlah banyak kelas.

Tabel 1. Range Skala Kepuasan Responden

Penilaian	Nilai Skala
Sangat Puas (SP)	81-100%
Puas (P)	61-80%
Cukup Puas (CP)	41-60%
Tidak Puas (TP)	21-40%
Sangat Tidak Puas (STP)	0-20%

Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul lalu diolah dengan laptop, mekanisme pengolahan data yaitu *editing, coding, entry* dan *cleaning*

Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis univariate. Data yang dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner, dan diolah menggunakan program Microsoft excel. Hasil data tersebut dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas,

dan sangat tidak puas. Analisis data dari setiap dimensi akan disajikan dalam bentuk persentase dalam tabel dan diagram pie.

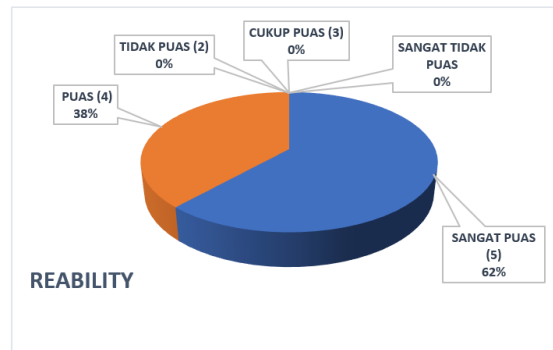
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas kuesioner dibagikan kepada 223 responden. Kuesioner berisi 25 pernyataan tentang kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat. Uji Validasi dilakukan di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat mulai dari tanggal 1 Maret 2025 sampai 7 Maret 2025 dengan sampel 30 responden. Uji reliabilitas dari 25 kuesioner yang dinyatakan valid dengan nilai cronbach's alpha > 0,6. Hasil uji reliabilitas kuesioner gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat sebesar 0,960 sehingga kuesioner tersebut dianggap reliabel atau konstan.

Gambaran Kepuasan Pasien Aspek Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan pandangan pasien tentang seberapa handal kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat dan waktu operasional apotek.



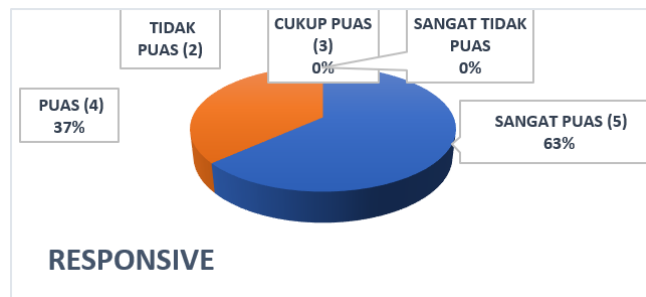
Gambar 1. Diagram Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan

Berdasarkan gambar di atas dari 223 responden sangat puas 62% dan puas sebanyak 38% terhadap keandalan petugas memberikan pelayanan kefarmasian dengan memberikan informasi obat dan waktu operasional apotek. Keandalan Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (8). Dalam dimensi keandalan terdapat lima pernyataan yang menggambarkan indikator keandalan di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat. Peneliti menemukan dari 223 responden 62% (138 responden) merasa sangat puas terhadap waktu operasional, untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal apotek

perlu memperhatikan waktu operasional dan berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dengan tujuan untuk meningkatkan penggunaan obat secara efektif dengan memberikan informasidan edukasi meliputi dosis, efek samping, ketersediaan dan harga, hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek pada Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian salah satunya dengan memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien (9).

Gambaran Kepuasan Pasien Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan pandangan tentang seberapa cepat dan tanggap petugas meliputi penanganan keluhan pasien dan penyampaian informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami (8).



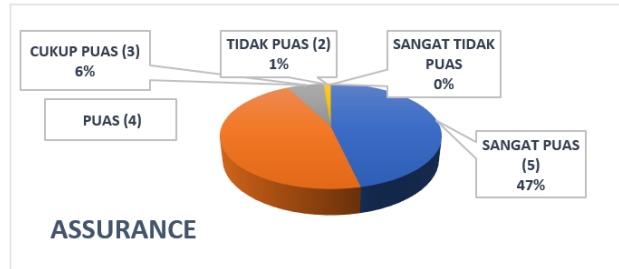
Gambar 2. Diagram Kepuasan Pasien Dimensi ketanggapan

Berdasarkan gambar diatas diperoleh sebanyak 64% (143 responden) sangat puas dan didukung dengan respon baik juga yaitu puas sebanyak 36% (80 responden) terhadap ketanggapan petugas dalam penanganan keluhan dan penyampaian informasi obat. Ketanggapan merupakan keinginan para petugas membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap(8).

Dalam dimensi ketanggapan terdapat lima pernyataan yang menggambarkan indikator ketanggapan di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat. Peneliti menemukan dari 223 responden 64% (143 responden) sangat puas dan 36% (80 responden) dinyatakan puas terhadap penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami serta sigap dalam menanggapi keluhan pasien dengan memberikan solusi tepat atas gejala penyakit yang dikeluhkan pasien, mendengarkan keluhan pasien serta menjawab semua pertanyaan terkait obat-obatan, hal ini sejalan dengan pelayanan kefarmasian dalam pemberian informasi obat untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan(9).

Gambaran Kepuasan Pasien Aspek Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan pandangan tentang bagaimana pengetahuan, sikap, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa percaya diri dari pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian(8).

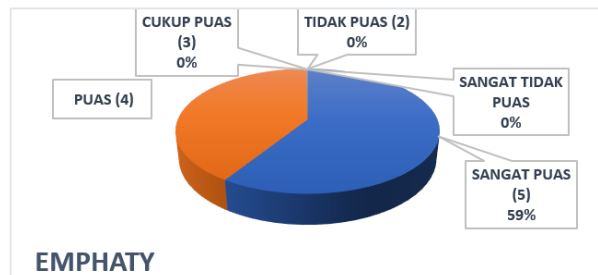


Gambar 3. Diagram Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

Berdasarkan gambar diatas diperoleh sebanyak 47% (105 responden) sangat puas, 46% (103 responden) puas, dan 6% (13 responden) cukup puas terhadap petugas dalam menimbulkan rasa percaya diri pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian, lalu terdapat 1% (2 responden) merasa tidak puas terhadap harga obat yang tidak dapat dijangkau. Dalam dimensi jaminan terdapat lima pernyataan yang menggambarkan indikator jaminan di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat. Peneliti menemukan dari 223 responden sebanyak 47% (105 responden) merasa sangat puas dan didukung dengan 46% (103 responden) puas pada pernyataan mengenai pengetahuan tentang obat hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek bahwa bidang kefarmasian terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian mencakup pelaksanaan pemberian informasi penggunaan obat yang benar dan rasioanal serta untuk menghindari terjadinya kemungkinan kesalahan pengobatan(9).

Gambaran Kepuasan Pasien Aspek Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*emphaty*) merupakan pandangan dari pasien tentang bagaimana petugas menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya pelanggan, serta memahami kebutuhan dari pelanggan(8).



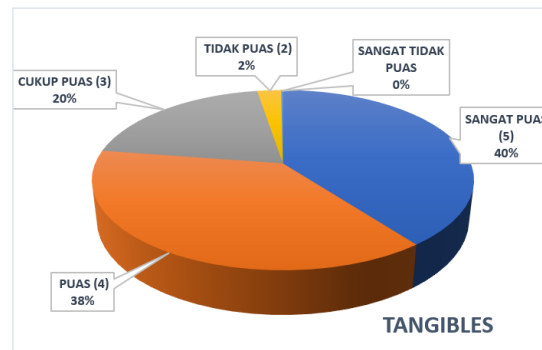
Gambar 4. Diagram Kepuasan Pasien Dimensi Perhatian

Berdasarkan gambar diatas diperoleh sebanyak 59% (132 responden) sangat puas dan ditunjang dengan pernyataan puas sebesar 41% (91 responden) terhadap petugas yang memiliki komunikasi yang baik dengan pasien. Dalam dimensi empati terdapat lima pernyataan yang menggambarkan tentang indikator empati di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat.

Peneliti menemukan dari 223 responden sebanyak 59% (132 responden) merasa sangat puas dan 41% (91 responden) puas terhadap petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.73 tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek, petugas farmasi dalam penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil(9).

Gambaran Kepuasan Pasien Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan pandangan pasien tentang ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan(8).



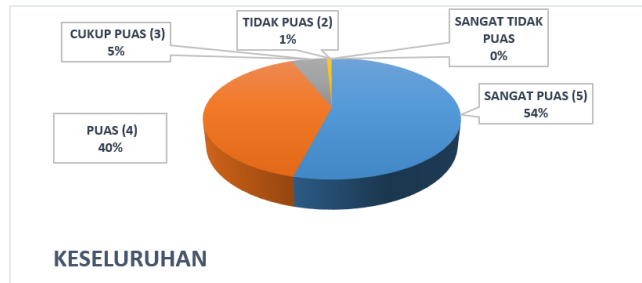
Gambar 5. Diagram kepuasan pasien dimensi bukti fisik

Berdasarkan gambar diatas diperoleh sebanyak 40% (89 responden) sangat puas, 38% (85 responden) puas, dan 20% (45 responden) cukup puas terhadap sarana dan prasarana apotek, sebanyak 2% (4 responden) merasa sangat tidak puas terhadap area ruang tunggu dan parkir yang tidak memadai. Dalam dimensi bukti fisik terdapat lima pernyataan yang menggambarkan indikator bukti fisik di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede Jawa Barat. Peneliti menemukan dari 223 responden 40% (89 responden) merasa sangat puas dan 38% (85 responden) merasa puas terhadap sarana dan prasarana apotek yang memadai serta penampilan petugas yang sopan dan rapi, hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang sarana dan prasarana apotek harus mudah diakses oleh pasien, sarana dan prasarana apotek harus

menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan petugas wajib menggunakan atribut praktik antara lain baju praktik dan tanda pengenal(9).

Gambaran Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Hasil penelitian yang dilakukan tentang gambaran kepuasan pasien asuransi *inhealth* terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede diperoleh data:

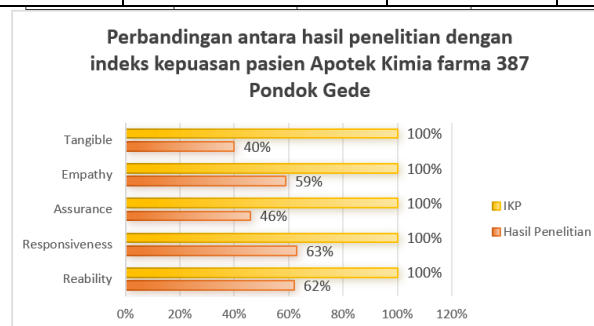


Gambar 6. Diagram Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar diatas diperoleh sebanyak 54% (121 responden) yang merasa sangat puas, sebanyak 40% (89 responden) yang merasa puas, sebanyak 5% (11 responden) merasa cukup puas, sebanyak 1% (2 responden) merasa tidak puas. Dari data diatas peneliti menemukan bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori sangat puas namun hal ini belum sesuai dengan target Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede dengan SERVQUAL diangka 100%.

Tabel 2. Perbandingan antara hasil penelitian dengan indeks kepuasan pasien Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede

Kategori Lima Dimensi	Hasil Penelitian	IKP	Keterangan
Reability	62%	100 %	Tidak Mencapai Target
Responsiveness	63%	100 %	Tidak Mencapai Target
Assurance	46%	100 %	Tidak Mencapai Target
Empathy	59%	100 %	Tidak Mencapai Target
Tangible	40%	100 %	Tidak Mencapai Target



Gambar 7. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Indeks Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan seseorang dimana merasa senang atau kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai dan pelayanan yang terbaik. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (7). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien, kualitas pelayanan meliputi teknis kefarmasian, proses pelayanan, tata cara / standar prosedur operasional, waktu tunggu dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan(10).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Asuransi *Inhealth* terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede pada periode Februari–April 2025 menunjukkan bahwa dari 223 responden, dimensi ketanggapan (responsiveness) memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar 63%, sedangkan dimensi bukti fisik (tangible) menunjukkan tingkat kepuasan terendah, yaitu sebesar 40%. Meskipun secara umum tingkat kepuasan tergolong cukup tinggi, hasil tersebut masih belum mencapai target 100% pada setiap dimensi SERVQUAL yang telah ditetapkan oleh Apotek Kimia Farma 387 Pondok Gede.

DAFTAR ACUAN

1. Suharto I. *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Apotek*. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
2. Prasetyawan D. Pengaruh Sistem Klaim Asuransi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 2020;6(2):99-107.
3. Widiyanto A. *Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Publisher; 2021.
4. Rahayu T, Santoso D. Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Apotek: Studi Kasus Apotek Kimia Farma. *Jurnal Ilmu Farmasi Indonesia*. 2016;13(4):201-212.
5. Narulita R, Santoso BSA. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. *J Herb Clin Pharm Sci (HERCLIPS)*. 2021;3(1):34-39.
6. Profil Kimia Farma. Kimia Farma Apotek. 2023 diambil dari: <https://www.kimiafarma.co.id> diakses pada 2024 Dec 21;4(14)
7. Sugiyono. metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RD. 19th ed. Alfabeta; 2013. 106–107 p. 22

8. Indrasari DM. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press; 2019. h 82. h 66-67.
9. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek . Jakarta . Kemenkes RI; 2016. h 11-23.
10. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tentang Standar Kefarmasian di Rumah Sakit . Jakarta . Kemenkes RI; 2016. h 62.