

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL DI APOTEK KIMIA FARMA 396 TUMINTING  
KOTA MANADO**

***PATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF NATIONAL HEALTH INSURANCE  
PARTICIPANTS AT KIMIA FARMA PHARMACY 396 TUMINTING  
MANADO CITY***

**Preisdya Aprilia Mumu<sup>1)</sup>, Widya Astuty Lolo<sup>1)</sup>, Imam Jayanto<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup> Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

***ABSTRACT***

*The quality of health services has a close relationship with patient satisfaction, because if reality exceeds expectations the patient will use the health service. Patient satisfaction is the expectations that arise after comparing between reality and expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction of National Health Insurance participants in Kimia Farma Pharmacy 396 Tuminting, Manado City. This type of research is a descriptive study, using non-probability sampling method with purposive sampling technique. This research was conducted by distributing questionnaire sheets to the level of patient satisfaction to 290 respondents who met the inclusion criteria. The results obtained by an average overall patient satisfaction of (-0.51), it can be concluded that the level of satisfaction in the negative range which means the patient is not satisfied with the services provided.*

**Keywords :** *National Health Insurance, level of satisfaction, expectations, reality.*

***ABSTRAK***

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien akan muncul setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien kepada 290 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian yang diperoleh rata-rata secara keseluruhan kepuasan pasien sebesar (-0,51), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci :** Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tingkat kepuasan, harapan, kenyataan.

## PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah (Perpres, 2018). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan (RI, 2011). Manfaat jaminan kesehatan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Perpres, 2018).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian, standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes, 2016). Dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan, apotek harus selalu meningkatkan kinerja termasuk pelayanan kefarmasian. Penelitian tentang persepsi konsumen apotek yang menunjukkan bahwa 74,5% pengunjung apotek mempunyai persepsi yang baik terhadap apotek walaupun pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar (Rini *et al.*, 2009). Penelitian lain menunjukkan bahwa peserta JKN lebih puas pada dimensi *empathy*, sedangkan dimensi dengan kepuasan rendah adalah *assurance* (Yyun *et al.*, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, hal ini memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang lebih besar dengan penyedia pelayanan kesehatan. Karena jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang analisa kepuasan pasien peserta JKN di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado pada bulan Desember 2019 – Juni 2020.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang diisi oleh responden dikumpulkan kembali untuk diolah lebih lanjut.

### Alat dan Bahan

#### Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar kuesioner, dan kamera untuk dokumentasi.

#### Bahan

Data yang digunakan terdiri dari dua sumber data yaitu :

1. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden
2. Data sekunder berupa pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

### Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien atau

pengunjung di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado.

### Sampel Penelitian

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi :

1. Kriteria Inklusi :
  - a. Pasien Dewasa  $\geq 17$  tahun (Depkes, 2009).
  - b. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional
2. Kriteria Eksklusi :
  - a. Pengunjung yang tidak menerima pelayanan di Apotek
  - b. Pengunjung yang tidak termasuk peserta JKN

Rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel adalah rumus *Slovin* ( Sugiyono, 2013) :

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

Keterangan:

- n = Besar sampel  
N = Jumlah Populasi  
e = Presentasi kelonggaran ketelitian (0,05).

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 290 responden/pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado.

### Analisis Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* diadaptasi dari (Juliawati). Semua jawaban diolah dengan penentuan skor berdasarkan skala *Likert*. Dengan tingkat penilaian sebagai berikut :

1. Sangat Tidak puas diberi skor 1
2. Tidak puas diberi skor 2

3. Puas diberi skor 3
4. Sangat puas diberi skor 4

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \qquad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

- x = skor rata-rata kenyataan/kinerja  
y = skor rata-rata harapan  
 $\sum xi$  = Jumlah skor item pernyataan kenyataan  
 $\sum yi$  = Jumlah skor item pernyataan harapan

Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pada penelitian ini menggunakan model *Weighted Servqual* sebagai berikut (Priyatno, 2010) :

$$I_{kj} = \sum_{l=0}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

- $I_{kj}$  = Indeks total kualitas pelayanan  
 $P_{ij}$  = *Performance* I pada objek J  
 $E_{ij}$  = *Expectance* (harapan atribut pada objek j)  
n = Jumlah pernyataan.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Alat ukur yang valid jika benar-benar sesuai dan menjawab tentang variabel yang akan diukur secara cermat. Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan *Microsoft Office Excel* (Arikunto, 2006).

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas

instrumen ditunjukkan oleh angka yang disebut koefisien reliabilitas (Arikunto, 2006).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado

Karakteristik	Total	
	n	(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	180	62
Laki-laki	110	38
<b>Usia (Depkes, 2009)</b>		
(17 - 25 Tahun)	14	5
(26 - 35 Tahun)	38	13
(36 - 45 Tahun)	33	11
(46 - 55 Tahun)	78	27
(56 - 65 Tahun)	71	25
(>65 tahun)	56	19
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	52	18
SMP	59	20
SMA	117	40
Diploma/Sarjana	61	21
Lainnya	1	0.3
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja/IRT	137	47
Wiraswasta	47	16
Buruh / Karyawan	40	14
Petani	4	1
Pengajar	1	0
PNS	19	7
Lainnya	42	14

Keterangan : n = Jumlah responden/pasien; % = Persentase

Berdasarkan Tabel karakteristik responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak 180 pasien (62%) berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang memaparkan bahwa jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara karakteristik dengan kepuasan responden (Asep, 2007). Karakteristik kelompok usia terbanyak pada penelitian ini adalah rentang usia 46 - 55 tahun (27%), dikarenakan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting sebagian besar

membawa buku kronis yang artinya pasien-pasien tersebut lanjut usia dan terkait dengan masalah kesehatan pada pasien usia tersebut semakin menurun sehingga kecenderungan memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih tinggi.

Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak ditemukan adalah berpendidikan terakhir SMA sebanyak 117 pasien (40%). Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi tingkat pengetahuannya mengenai kesehatan dan memiliki persepsi yang tinggi mengenai kesehatan dibandingkan dengan pasien yang tingkat pendidikan yang rendah. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima untuk menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaan kesehatannya (Notoatmodjo, 2010).

Karakteristik berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah 137 pasien (47%) tidak bekerja/ibu rumah tangga. Seseorang yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga mempunyai waktu luang mengurus semua keperluan rumah tangga termasuk dalam hal menebus obat untuk dirinya sendiri maupun suami atau keluarganya dibandingkan dengan mereka yang bekerja, sehingga tidak ada hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan (Robiyanto *et al.*, 2018),

### Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas untuk kuesioner diberikan pada 30 responden pada awal penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, diketahui bahwa item 1 sampai 24 pada kuesioner harapan dan kenyataan dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel.

### Uji Reliabilitas Kuesioner

Dari perhitungan menggunakan *software SPSS* didapatkan bahwa semua item pada kuesioner harapan dan kenyataan dinyatakan reliabel dapat dilihat dari nilai *cronbach's alfa* pada semua dimensi ( $\geq 0,6$ ).

**Analisis Secara Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien JKN di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado**

Tabel 2. Perhitungan Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien JKN di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	Ikj	Rata-rata Per Dimensi	Peringkat
Tangibles	1	1067	940	3,68	3,24	-0,44	-0,42	2
	2	1061	919	3,66	3,17	-0,49		
	3	1063	938	3,67	3,23	-0,43		
	4	1067	951	3,68	3,28	-0,40		
	5	1065	961	3,67	3,31	-0,36		
Reliability	1	1143	959	3,94	3,31	-0,63	-0,70	4
	2	1148	953	3,96	3,29	-0,67		
	3	1150	953	3,97	3,29	-0,68		
	4	1144	946	3,94	3,26	-0,68		
	5	1141	869	3,93	3,00	-0,94		
	6	1146	968	3,95	3,34	-0,61		
Responsiveness	1	1078	991	3,72	3,42	-0,30	-0,47	3
	2	1071	923	3,69	3,18	-0,51		
	3	1114	926	3,84	3,19	-0,65		
	4	1138	1007	3,92	3,47	-0,45		
	5	1142	1012	3,94	3,49	-0,45		
Assurance	1	1152	965	3,97	3,33	-0,64	-0,70	5
	2	1149	928	3,96	3,20	-0,76		
	3	1151	870	3,97	3,00	-0,97		
	4	1145	968	3,95	3,34	-0,61		
	5	1149	1003	3,96	3,46	-0,50		
Empaty	1	1073	1055	3,70	3,64	-0,06	-0,23	1
	2	1073	1067	3,70	3,68	-0,02		
	3	1144	969	3,94	3,34	-0,60		
<b>Nilai Kepuasan Secara Keseluruhan</b>							<b>-0,51</b>	

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden/pasien di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado dapat dilihat pada Tabel 13. Dari hasil perhitungan tabel diatas semua dimensi menggambarkan nilai negatif yang artinya kenyataan yang diterima kurang puas dibandingkan harapan pasien. Ada dua dimensi yang memperlihatkan nilai Ikj terendah, terdapat pada dimensi kehandalan (*Reliability*) dan dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata Ikj (-0,70). Ikj tertinggi ditempati oleh dimensi empati (*Empathy*) dengan nilai rata-rata Ikj (-0,23). Pada penelitian lain menyatakan konsumen apotek puas terhadap pelayanan dalam dimensi *Tangible* dan *Empathy*, dan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability* menunjukkan pasien tidak

puas. Dalam hal ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan harapan pasien mengenai pelayanan kefarmasian (Baroroh, 2014).

Kuesioner pada dimensi empati menduduki peringkat pertama diantara dimensi lainnya, pernyataan didalamnya terkait dengan perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien. Pada dimensi empati terdapat 3 item pernyataan, dimana nilai Ikj tertinggi terdapat pada item 2 (-0,02) dan nilai Ikj terendah pada item 3 (-0,60) dengan pernyataan yaitu komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik, yang artinya petugas farmasi harus memperhatikan baik komunikasi dengan pasien. Rata-rata nilai Ikj pada dimensi empati adalah (-0,23), artinya nilai *gap* termasuk kategori negatif. Berdasarkan nilai indeks total kepuasan pasien dimana kenyataan yang diterima belum memuaskan atau melebihi harapan pasien. Pada penelitian lain kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan termasuk klasifikasi *gap* negatif dengan tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas dibandingkan dengan harapan. Namun berdasarkan mean skor kenyataan dan harapan menunjukkan hasil kualitas pelayanan yang sudah baik (Yenni, 2010).

Kuesioner pada dimensi berwujud dengan pernyataan yang terkait didalamnya adalah kerapihan, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang perawatan. Pada dimensi ini terdapat 5 item pernyataan dengan nilai Ikj tertinggi terletak pada item 5 (-0,36) dan nilai Ikj terendah pada item 2 (-0,49) yaitu jumlah kursi diruang tunggu memadai, berdasarkan analisa, ada tiga puskesmas yang menebus obat di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado jadi pasien yang berkunjung semakin banyak sehingga jumlah kursi di Apotek tidak memadai. Rata-rata nilai Ikj pada dimensi berwujud adalah (-0,42) sama seperti dimensi empati artinya nilai *gap* pada dimensi berwujud termasuk kategori negatif. Hasil penelitian lain menunjukkan sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS, mulai dari

pelayanan administrasi hingga pelayanan sarana dan prasarana (Widyasih et al., 2014).

Pada kuesioner dimensi ketanggapan menduduki peringkat ketiga diantara, pernyataan yang terkait didalamnya yaitu kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya. Pada dimensi ini juga terdapat 5 item pernyataan dengan nilai Ikj tertinggi terdapat pada item 1 (-0,30) dan untuk nilai Ikj terendah pada item 3 (-0,65) dengan pernyataan petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham. Karena banyaknya buku kronis dengan pasien lanjut usia maka daya tanggap pasien berkurang, oleh karena itu perlu petugas lebih memperhatikan dan memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang paham. Dengan rata-rata nilai Ikj pada dimensi ketanggapan adalah (0,47) yang artinya nilai *gap* pada dimensi ketanggapan termasuk kategori negatif, dimana kenyataan yang diterima pasien belum puas sesuai dengan harapan pasien. Penelitian lain menyatakan pasien memiliki harapan yang sangat tinggi pada aspek pelayanan umum, sarana prasarana, dan perbekalan kefarmasian (Wirasuta, 2016). Tinggi harapan pasien pada pelayanan kefarmasian menunjukkan tuntutan bagi penyedia pelayanan untuk meningkatkan praktek pelayanan kefarmasian di apotek.

Kusioner pada dimensi kehandalan dan jaminan mempunyai nilai Ikj yang sama. Pernyataan yang terkait dengan dimensi kehandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien. Pada dimensi ini terdapat 6 item pernyataan dengan nilai Ikj tertinggi terdapat pada item 6 (-0,61) dan untuk nilai Ikj terendah pada item 5 (-0,94) yaitu petugas menjelaskan tentang efek samping obat. Pelayanan farmasi klinik di Apotek didalamnya terdapat pelayanan informasi obat (PIO) dimana informasi ini meliputi efek samping obat (Depkes, 2016). Secara keseluruhan rata-rata Ikj pada dimensi kehandalan adalah (-0,70) termasuk nilai kategori negatif. Petugas perlu memberikan informasi obat kepada pasien agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pernyataan yang terkait pada dimensi jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien. Pada dimensi jaminan terdapat 5 item pernyataan dengan nilai I<sub>kj</sub> tertinggi terdapat pada item 5 (-0,50) dan untuk nilai I<sub>kj</sub> terendah pada item 3 (-0,97) dengan pernyataan ketersediaan semua obat merupakan tanggungan JKN. Berdasarkan analisa, yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan obat pasien BPJS karena sering terjadi kekosongan obat dan membuat pasien harus kembali ke apotek untuk menebus obat yang belum diambil sehingga pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan keseluruhan nilai rata-rata pada dimensi jaminan adalah (-0,70) yang artinya termasuk kategori negatif.

Analisis secara keseluruhan rata-rata nilai I<sub>kj</sub> semua item pada setiap dimensi memperoleh hasil -0,51. Nilai kepuasan ini terdapat pada rentang negatif, yang artinya harapan pasien lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Nilai ini menggambarkan kualitas pelayanan menjadi tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado. Harapan pasien sangat tinggi terhadap pelayanan yang diterima menyebabkan nilai I<sub>kj</sub> total menjadi negatif, walaupun pada kenyataannya rata-rata jawaban pasien/responden sebagian besar memilih puas terhadap semua item pernyataan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,51) sehingga disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado terdapat pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas.

## SARAN

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang tingkat

kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan dengan membandingkan Apotek BUMN dan Apotek Swasta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Asep. 2007. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Karika Stikes A. Yani*. 56-66.
- Baroroh, F. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Pharmacia*. **4(2)**:135-141.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Kategori Umur*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Juliawati, N, W, M. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Monginsidi Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. **8(4)**:99-107.
- Notoatmodjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang RI Nomor 24 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 116. Sekretaris Negara RI. Jakarta
- Rini, S. H., Raharni, Retno, G. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di

- Indonesia. *Makara Kesehatan*. **13(1)**:22-26.
- Robiyanto, Lestari, U. I. R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*. **7(2)**:243-254.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Widyasih. E, Mubin. F, Hidyati. 2014. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding Konferensi Nasional*. **4(2)**:274-279.
- Wirasuta. G, Wistari, Diah, Cahyadi. M. 2016. Penilaian Pelayanan Kefarmasian Program Rujuk Balik Jaminan Kesehatan Nasional di Kotamadya Denpasar Berdasarkan Sudut Pandang Pasien. *Jurnal Farmasi Indonesia*. **8(1)**:334-343.
- Yenni Christina. 2010. Perbandingan Harapan dan Kenyataan terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Menggambarkan Kepuasan Konsumen dengan Resep Obat di Apotek Kimia Farma Area Manajer Bisnis Yogyakarta Periode Desember 2009- Januari 2010 [Skripsi]. Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Yuyun, Handayani. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. **6(1)**:39-48.