

penyakit kronis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien menderita penyakit jantung (35%), diikuti oleh diabetes (27%) dan hipertensi (20%). Penyakit-penyakit ini membutuhkan pengelolaan jangka panjang yang baik, termasuk ketersediaan obat dan pelayanan yang responsif. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi, Apotek X telah berhasil mendukung tujuan PRB. Namun, perbaikan pada dimensi bukti fisik dapat lebih meningkatkan pengalaman pasien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Apotek X dalam mendukung Program Rujuk Balik (PRB) BPJS sudah baik secara keseluruhan. Namun, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh, apotek perlu melakukan:

- Peningkatan fasilitas fisik, seperti tata ruang yang lebih nyaman dan modernisasi alat pendukung.
- Pelatihan lebih lanjut untuk staf apotek agar meningkatkan dimensi jaminan, terutama dalam memberikan informasi obat dengan jelas.
- Strategi komunikasi yang lebih baik untuk mendekatkan layanan kepada kelompok mahasiswa atau pasien dari lokasi yang lebih jauh.

Dengan perbaikan ini, kualitas layanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pasien.

PENUTUP

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat resep Program Rujuk Balik (PRB) BPJS di Apotek X mencapai nilai rata-rata 4,37, yang

termasuk dalam kategori baik. Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan berada pada nilai rata-rata 4,46, dengan nilai *gap* sebesar -0,09 (<1), yang menunjukkan bahwa perbedaan antara kepuasan yang dirasakan dan harapan konsumen relatif kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mendekati harapan konsumen. Meskipun demikian, terdapat dimensi kualitas pelayanan, khususnya *bukti fisik*, yang memiliki nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, sehingga memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman konsumen secara menyeluruh.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) BPJS di Apotek X, disarankan agar dilakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien untuk memastikan pelayanan tetap sesuai harapan konsumen. Fokus utama dapat diarahkan pada perbaikan dimensi bukti fisik, seperti meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan apotek, serta penguatan dimensi jaminan melalui pelatihan petugas agar mampu memberikan informasi obat dengan jelas dan meyakinkan. Selain itu, mengingat mayoritas responden adalah ibu rumah tangga, apotek dapat menyesuaikan layanan dengan kebutuhan kelompok ini, seperti menyediakan waktu layanan yang fleksibel atau program edukasi terkait pengelolaan penyakit kronis. Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengeksplorasi lebih jauh dimensi dengan nilai rendah untuk memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Fikriyah, I. Saragi, I. Aritonang.. (2021).

- Pengaruh Budaya Perusahaan Pt. X Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Yang Memiliki Dampak Kepada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Apotek Unit Bisnis Depok Pt. X. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4(4), 1002–1034.
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2014). Panduan praktis program rujuk balik bagi peserta JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan
- Cahyo, K. N., Martini, & Riana, E. (2019). Perancangan sistem informasi pengelolaan kuesioner pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45–53. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>
- Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021). DOI:<http://dx.doi.org/10.33846/sf12211>
- Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai* Desy Ramadhani Harahap. 12(April), 2019–2022.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>