

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT RESEP PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS DI APOTEK X

Sulastri Amallia*, Lina Aliyani Mardiana, Neni Sri Gunarti

Prodi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: fm21.sulastriamallia@mhs.ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pasien dengan penyakit kronis menjadikan Program Rujuk Balik (PRB) BPJS berperan penting dalam menjamin efektivitas pengobatan melalui ketersediaan obat di apotek yang ditunjuk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat resep Program Rujuk Balik (PRB) BPJS di Apotek X. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 164 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat resep di Apotek X berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,37. Tingkat kepuasan yang diharapkan konsumen memiliki rata-rata skor 4,46, menghasilkan nilai gap sebesar -0,09, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi sebagian besar ekspektasi konsumen. Kesimpulannya, kualitas pelayanan obat resep PRB BPJS di Apotek X dinilai baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek yang menunjukkan gap pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan obat resep, Program Rujuk Balik (PRB), BPJS, Apotek

ABSTRACT

The increase in the number of patients with chronic diseases makes the Program Rujuk Balik (PRB) BPJS play an important role in ensuring the effectiveness of treatment through the availability of medications at designated pharmacies. This study aims to analyze consumer satisfaction levels regarding the quality of prescription drug services of the Program Rujuk Balik (PRB) BPJS at Pharmacy X. The research employs a quantitative descriptive method involving 164 respondents selected using purposive sampling technique. Data were obtained through a questionnaire measuring five dimensions of service quality : physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the level of consumer satisfaction with prescription drug services at Pharmacy X falls into the good category with an average score of 4.37. The level of satisfaction expected by consumers has an average score of 4.46, resulting in a gap value of -0.09, indicating that the service has met most of the consumers' expectations. In conclusion, the quality of prescription drug services under the Program Rujuk Balik (PRB) BPJS at Pharmacy X is rated as good, but there is still room for improvement, especially in aspects that show service gaps.

Keywords: Consumer satisfaction, quality of prescription drug services, Program Rujuk Balik (PRB), BPJS, Pharmacy

PENDAHULUAN

Penyakit kronis merupakan salah satu tantangan besar dalam sistem kesehatan global. Menurut *World Health Organization* (WHO), penyakit kronis adalah kondisi dengan durasi panjang yang berkembang secara perlahan akibat faktor genetik, fisiologis, lingkungan, dan perilaku.

Di Indonesia, pemerintah melalui sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mengembangkan Program Rujuk Balik (PRB) yang bertujuan mengelola pengobatan pasien penyakit kronis secara berkelanjutan. PRB menyediakan jaminan ketersediaan obat bagi pasien dengan

kondisi stabil namun memerlukan pengobatan jangka panjang, seperti diabetes melitus, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronik (PPOK), epilepsi, skizofrenia, stroke, dan *systemic lupus erythematosus* (SLE) (BPJS, 2014).

Pelaksanaan PRB melibatkan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan apotek. Apotek X merupakan salah satu jaringan yang ditunjuk untuk melaksanakan PRB. Berdasarkan data periode Juni–Agustus 2024, jumlah pasien PRB di Apotek X terus meningkat, dari 250 pasien pada Juni menjadi 320 pasien pada Agustus. Namun, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat resep PRB BPJS di Apotek X. Padahal, kepuasan konsumen merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) (Fikriyah *et al.* 2021) Tingkat kepuasan pasien dinilai dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap kelima dimensi tersebut (Pundenswari, 2017). Jika tingkat kepuasan belum optimal, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas layanan untuk mendukung pengelolaan penyakit kronis secara efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat resep PRB BPJS di Apotek X. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan, mendukung peran apotek dalam menjaga kesehatan

pasien, dan mendorong keberhasilan program PRB BPJS.

METODE PENELITIAN

POPULASI

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna obat resep Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek X pada periode Juni, Juli, dan Agustus 2024, dengan rata-rata populasi sebanyak 280 pasien.

SAMPEL

Besar sampel pada penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5% untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi 280. Berikut adalah rumus yang digunakan (Amalia *et al.*, 2020)

$$n = \frac{N}{1 + N(5\%)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel yang diperlukan

N = total populasi

e = *margin of error*

$$n = \frac{280}{1 + 280(5\%)^2}$$

$$n = \frac{280}{1 + 280(0,05)^2}$$

$$n = \frac{280}{1 + 0,7}$$

$$n = \frac{280}{1,7}$$

$$n = 164$$

Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 164 responden. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana hanya pasien yang memenuhi kriteria inklusi, seperti bersedia

berpartisipasi dan telah terdaftar dalam PRB, yang menjadi responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu pada 30 responden yang berbeda untuk memastikan kualitas kuesioner.

LOKASI & WAKTU PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Apotek X, Kabupaten Karawang. Penelitian dilakukan pada bulan september 2024.

BAHAN DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertutup yang dirancang untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Instrumen ini disusun berdasarkan referensi dari literatur terkait untuk memastikan validitas dan relevansinya (Cahyo *et al.*, 2019).

PENGUMPULAN DATA

Data penelitian diperoleh dengan cara mengumpulkan data melalui permintaan konsumen memberi persetujuan mereka untuk menjadi responden. Konsumen yang bersedia akan diberikan kuesioner atau diwawancarai secara langsung sesuai dengan pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Data diperoleh langsung dari pasien yang bersedia menjadi responden setelah memberikan persetujuan. Kuesioner diserahkan secara langsung kepada responden atau diisi melalui wawancara saat pasien menunggu proses penyediaan obat. Pengumpulan data dilakukan setiap hari kerja selama periode penelitian.

SKALA PENGUKURAN

Analisis kepuasan pelayanan ini menggunakan skala pengukuran yang dikenal sebagai *skala Likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, atau pendapat seseorang tentang suatu hal (Narendra *et al.*, 2017) (Likert, R. 1932).

Tabel 1. Skala Pengukuran Kepuasan Pelayanan Yang Dirasakan

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Tabel 2. Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

ANALISIS DATA

Data dianalisis secara deskriptif menggunakan *software* Microsoft Excel 2021 dan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik variabel yang diteliti, seperti rata-rata tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Hasilnya disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah interpretasi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat resep Program Rujuk Balik (PRB) BPJS di Apotek X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI VALIDITAS

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pelayanan Yang Dirasakan

Dimensi	N of Items	rhitung
Bukti Fisik	5	1
Kehandalan	4	1
Daya Tanggap	2	1
Jaminan	4	1
Empati	4	1

Tabel 4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan

Dimensi	N of Items	rhitung
Bukti Fisik	5	1
Kehandalan	4	1
Daya Tanggap	2	1
Jaminan	4	1
Empati	4	1

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Kuesioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai r hitung lebih besar dari r tabel. (Rosita *et al.*, 2021). Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan valid. Setiap pernyataan dianggap valid jika nilai koefisien (r) lebih dari 0,361.

UJI RELIABILITAS

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan Yang Dirasakan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.792	19

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.787	19

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam

pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* >0,60, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam pengukurannya (Dewi & Sudaryanto, 2020) dalam (Rosita *et al.*, 2021).

Hasil kuesioner pada penelitian ini memiliki nilai *croanbach alpha* pada penilaian yang dirasakan 0,792 dan penilaiann yang diharapkan 0,787 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner pada penelitian ini reliable.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan data yang diperoleh dari 164 responden, Di Apotek X, pada bulan September 2024, informasi terkait karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	49%
	Perempuan	84	51%
	Jumlah	164	100%

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan (51%), yang kemungkinan besar disebabkan oleh mayoritas pasien berstatus ibu rumah tangga. Hal ini relevan karena ibu rumah tangga cenderung memiliki waktu lebih fleksibel untuk mengakses layanan kesehatan dibandingkan dengan pekerja formal.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Variabel	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
Tingkat Pendidikan	SD	33	20%
	SMP	28	17%
	SMA	90	55%
	Perguruan Tinggi	13	8%
	Jumlah	164	100%

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan pasien adalah SMA (55%), yang dapat mencerminkan karakteristik umum masyarakat di sekitar lokasi apotek. Meskipun penelitian sebelumnya menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan (Harahap, Desy Ramadhani; Utami, 2021), pendidikan tetap memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, khususnya terkait komunikasi informasi medis.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Variabel	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Pekerjaan	IRT	69	42%
	Pegawai Swasta	50	30%
	Lainnya	39	24%
	Mahasiswa	6	4%
	Jumlah	164	100%

Mayoritas pasien bekerja sebagai ibu rumah tangga (42%), yang mendukung interpretasi bahwa lokasi apotek dekat dengan permukiman. Responden mahasiswa hanya mencapai 4%, yang bisa jadi karena keterbatasan akses dari lingkungan kampus.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Variabel	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
Frekuensi Kedatangan	Baru	0	0%
	Pertama	61	37%
	Kali 2-5	103	63%
	Lebih dari 5 kali	164	100%
Jumlah	164	100%	

Mayoritas pasien juga telah mengunjungi apotek lebih dari lima kali (63%), menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan apotek dalam mendukung Program Rujuk Balik (PRB).

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Penyakit Yang Diderita

Variabel	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
Penyakit yang diderita	Jantung	57	35%
	Diabetes	45	27%
	Hipertensi	33	20%
	Asma	16	10%
	Epilepsi	9	5%
	Skizofrenia	3	2%
	PPOK	1	1%
	Jumlah	164	100%

Karakteristik responden berdasarkan penyakit yang diderita menunjukkan bahwa jenis penyakit yang paling banyak diderita oleh pasien adalah penyakit jantung, dengan persentase 35%, diikuti oleh diabetes sebesar 27%, hipertensi 20%, Asma 10%, Epilepsi 5%, skizofrenia 2% dan PPOK 1%.

NILAI KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TIAP ITEM

Tabel 12. Nilai Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Tiap Item

Dimensi Pelayanan	No.	Item	Rata-rata Nilai Kepuasan yang Dirasakan	Rata-rata Nilai Kualitas Yang Diharapkan	Nilai Pelayanan
BUKTI FISIK	BF1	Apotek X terlihat bersih dan rapi.	3,84	4,37	-0,52
	BF2	Penataan exterior dan interior ruangan.	3,56	4,13	-0,57
	BF3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.	3,68	4,12	-0,44
	BF4	Petugas apotek X berpakaian yang bersih dan rapi	4,48	4,43	0,04
	BF5	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.	4,62	4,64	-0,02
KEHANDALAN	K1	Kecepatan pelayanan obat.	4,67	4,77	-0,10
	K2	Obat tersedia dengan lengkap.	4,11	4,79	-0,68
	K3	Iuran BPJS dibayar dengan biaya yang wajar	4,10	4,38	-0,28
	K4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep obat yang ditebusnya.	4,43	4,51	-0,08
DAYA TANGGAP	K1	Petugas apotek X cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	4,48	4,41	0,07
	K2	Petugas apotek X mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	4,42	4,38	0,04
JAMINAN	J1	Petugas apotek X mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4,56	4,52	0,04
	J2	Petugas apotek X melayani dengan ramah dan tersenyum	4,58	4,58	0,00
	J3	Obat yang beli terjamin kualitasnya.	4,57	4,58	-0,01
	J4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	4,38	4,55	-0,17
EMPATI	E1	Petugas apotek X memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	4,53	4,34	0,19
	E2	Petugas apotek X memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	4,52	4,44	0,08
	E3	Petugas apotek X selalu siap membantu	4,52	4,37	0,15

E4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas apotek X dan konsumen	4,51	4,38	0,13
----	--	------	------	------

Nilai kepuasan dan kualitas pelayanan setiap item dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Apotek X sudah mendekati baik, dengan beberapa dimensi yang telah sesuai dengan harapan konsumen, yang berarti konsumen merasa puas terhadap aspek tersebut. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai kepuasan dan kualitas yang diharapkan yang mencapai sekitar 4, serta *gap* yang kurang dari 1 (<1). Nilai pelayanan pada dimensi daya tanggap dan empati menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek-aspek ini telah memenuhi harapan konsumen. Namun, dimensi bukti fisik masih memiliki nilai pelayanan terendah, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kekurangan, nilai pelayanan secara umum dapat dikatakan mendekati baik dan memuaskan.

NILAI KEPUASAN DAN KUALITAS KUALITAS PELAYANAN TIAP DIMENSI

Tabel 13. Nilai Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Dimensi Pelayanan	Nilai Kepuasan yang Dirasakan	Nilai Kualitas Yang Diharapkan	Nilai Pelayanan
Bukti Fisik	4,03	4,34	-0,30
Kehandalan	4,33	4,61	-0,29
Daya Tanggap	4,45	4,40	0,05
Jaminan	4,52	4,56	-0,04
Empati	4,52	4,38	0,14

Nilai kepuasan rata-rata sebesar 4,37 dan *gap* -0,09 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Apotek X mendekati baik. Dimensi *daya tanggap* dan *empati* mendapat nilai tertinggi, menunjukkan bahwa petugas apotek telah memberikan perhatian

dan respons cepat yang sesuai harapan pasien. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa komunikasi efektif dan keramahan petugas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Namun, dimensi *bukti fisik* memiliki nilai terendah. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan fasilitas fisik, seperti kebersihan, tata ruang, atau ketersediaan alat penunjang lainnya. Rendahnya nilai pada dimensi ini dapat menjadi kendala dalam menciptakan kesan positif terhadap kualitas layanan.

DAN KUALITAS PELAYANAN KESELURUHAN

Tabel 14. Nilai Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Keseluruhan

Dimensi Pelayanan	Nilai Kepuasan yang Dirasakan	Nilai Kualitas Yang Diharapkan	Nilai Pelayanan
Seluruh Dimensi	4,37	4,46	-0,09

Meskipun terdapat perbedaan kecil antara nilai kepuasan yang dirasakan (4,37) dan kualitas yang diharapkan (4,46), nilai *gap* sebesar -0,09 tetap berada dalam ambang batas yang dapat diterima (<1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan, secara keseluruhan layanan sudah memadai. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berkala untuk mempertahankan kepuasan pasien dan memperbaiki dimensi yang masih rendah, seperti bukti fisik dan jaminan.

Program Rujuk Balik (PRB) bertujuan memberikan layanan yang konsisten kepada pasien dengan

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:

- a. Peningkatan fasilitas fisik, seperti tata ruang yang lebih nyaman dan modernisasi alat pendukung.
- b. Pelatihan lebih lanjut untuk staf apotek agar meningkatkan dimensi jaminan, terutama dalam memberikan informasi obat dengan jelas.
- c. 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://ejournal.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>