

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO BPJS RSUD ULIN BANJARMASIN

Noverda Ayuhecacia¹, Luluk Purwatini², Gusti Ayu Damayanti³
Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin^{1,3}
RSUD Ulin Banjarmasin²

Email¹: noverdaayu24@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas guna terciptanya suatu kepuasan. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu perlu adanya pengukuran kepuasan pasien untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian dilakukan pada bulan juli 2017, dengan memberikan lembar kuisisioner kepada pasien yang berkunjung dan pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin pada periode.

Hasil penelitian pada 223 responden yang menerima pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin didapat tingkat kepuasan pada 5 dimensi terbanyak adalah kategori puas berjumlah 190 orang (85,20%), tingkat kepuasan terbanyak berikutnya adalah kategori sangat puas berjumlah 20 orang (8,97%), dan tingkat kepuasan paling sedikit adalah kategori tidak puas berjumlah 13 orang (5,83%). Hasil penelitian menunjukkan dimensi dengan skor kepuasan tertinggi adalah aspek *Tangibles* yaitu 930 (69,50%). Hasil tingkat kepuasan semua dimensi berada pada kategori puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Depo BPJS, RSUD Ulin

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations to improve the quality of life of the patient. One of the health service facilities is the hospital. Hospitals are required to provide quality services for the creation of a satisfaction. Satisfaction is closely related to

Artikel diterima : 24 Maret 2018

Diterima untuk diterbitkan :24 April 2018

Diterbitkan : 26 Mei 2018

the expected service and the reality of service that has been given. Therefore it is necessary to measure patient satisfaction to see how far the services provided in accordance with the expectations of patients.

This research is using purposive sampling technique that is intentional sampling according to inclusion and exclusion criteria. The study was conducted in July 2017, by giving a questionnaire to the visiting patients and having received pharmaceutical services at the Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin.

The result of the research on 223 respondents who received pharmaceutical service at the depot of Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. obtained satisfaction level in the most 5 dimension is satisfied category amounted to 190 respondents (85,20%), very satisfied category amounted to 20 respondents (8,97 %) and least satisfaction rate was 13 respondents (5.83%). The result shows that the dimension with highest satisfaction score is Tangibles aspect which is 930 (69,50%). The results of this study indicate that the satisfaction of most categories satisfied with pharmaceutical services at the depot BPJS Ulin Hospital Banjarmasin.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Satisfaction, Depo BPJS, RSUD Ulin Banjarmasin*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar ⁽¹⁾. pelayanan yang telah ditetapkan Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tuntutan pasien atas mutu pelayanan kefarmasian yang berkualitas mulai berubah dari yang

berorientasi pada produk obat, menjadi berorientasi pada pasien ⁽²⁾.

Harapan pasien sebagai konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang baik termasuk dalam kriteria penting ⁽³⁾. Artinya, dewasa ini pasien sebagai konsumen menjadi lebih kritis atas pelayanan yang didapatkannya. Selain itu, harapan pasien tidak hanya seputar pelayanan farmasis langsung, tetapi ruang tunggu maupun sarana lainnya juga kerap diperhatikan oleh pasien. Sehingga, sebagai penyedia layanan, sangatlah penting untuk mengetahui

bagaimana kualitas pelayanan instansi itu sendiri^(4,5,6).

RSUD Ulin Banjarmasin merupakan rumah sakit terbesar di daerah Kalimantan Selatan dan memiliki kunjungan pasien paling banyak, sehingga sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan depo BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ulin Banjarmasin yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan instansi itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif non eksperimental. Pendekatan yang dipakai adalah *cross sectional*, dimana pengambilan data dilakukan pada satu waktu yang sama dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Depo BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan juli 2017 di RSUD Ulin Banjarmasin.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi, responden yang diambil adalah pasien atau keluarga pasien yang pernah menerima pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin, bisa membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini meliputi, Pasien berumur < 17 tahun dan >60 tahun, pasien mengalami gangguan mental, pasien buta tuli serta pasien yang telah diambil datanya menjadi responden.

Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebesar 223 sampel. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuisisioner yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, berisi 13 pertanyaan tertulis yang meliputi 4 butir soal *reliability*, 4 butir soal *responsiveness*, 2 butir soal *tangibles*, 2 butir soal *emphaty* dan 1 butir soal *assurance* tiap pertanyaan

terdiri dari 3 *option* pilihan jawaban yaitu "sangat puas", "puas" dan "tidak puas". Untuk skor sangat puas diberi nilai 3, skor puas diberi nilai 2 dan skor tidak puas diberi nilai 1.

Setelah data terkumpul peneliti akan memeriksa kembali kelengkapan kuisisioner, kemudian data diolah dan dilakukan analisis data untuk mendapatkan hasil kesimpulan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan rumus distribusi frekuensi yaitu :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

keterangan : P = persentase

f = total skor

n = skor maksimal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada bulan juli 2017, dengan memberikan lembar kuisisioner kepada pasien yang berkunjung dan pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. Besar sampel adalah 223 sampel. Setelah pengambilan data, kemudian dilakukan pengolahan data melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data, analisis data dan proses akhir

yaitu penyusunan laporan dan kesimpulan hasil penelitian.

Karakteristik responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari total responden, sebanyak 129 reponden laki-laki (57,85%) dan 94 responden perempuan (42,15%).

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
20-29 tahun	18	8,08
30-39 tahun	46	20,62
40-49 tahun	88	39,46
50-59 tahun	37	16,60
60 tahun	34	15,24
Jumlah	223	100

Sedangkan menurut karakteristik usia, responden tertinggi merupakan kelompok usia 40-49 tahun (Tabel 1.)

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak sekolah	0	0
SD	20	8,97
SMP	29	13
SMA	104	46,63
Perguruan Tinggi	70	31,40
Jumlah	223	100

Kelompok responden penelitian dengan pendidikan terakhir terbanyak adalah SMA dengan jumlah 46,63%. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya.

Tingkat kepuasan pada 5 dimensi

Tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* mengenai keberadaan petugas selama jam pelayanan berada dalam kategori puas (193 responden; 86,54%) dan tidak puas (30 responden; 13,45%). Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dinilai oleh pasien yaitu pelayanan dari awal pendaftaran sampai pada pelayanan obat sehingga memungkinkan terjadinya ketidakpuasan pada pertanyaan petugas ada ditempat selama jam pelayanan. Sedangkan pada aspek kemudahan dalam prosedur pelayanan seluruh responden memberikan penilaian puas (233 responden; 100%). Pasien merasa puas karena

tidak dipersulit dalam prosedur pelayanan. Pada pertanyaan petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat menunjukkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (210 responden; 94,17%) dan tidak puas (13 responden; 5,83%). Pada informasi tentang khasiat obat yang diberikan petugas, sebagian besar responden menilai puas yaitu 202 reponden (90,58%).

Tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* tentang kecepatan petugas dalam melayani pasien berada pada kategori puas berjumlah 128 orang (57,40%) dan tidak puas berjumlah 95 orang (47,60%). Hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang datang bersamaan sehingga terjadi penumpukan pada jam tertentu. Selain itu, jumlah tenaga kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin terbatas, sehingga kecepatan pelayanan resep masih belum maksimal. Hasil pendapat responden mengenai inisiatif petugas dalam menanyakan masalah berada dalam kategori puas (178 responden; 79,82%) diikuti dengan kategori sangat puas (29 responden; 13%) dan

tkategori tidak puas (16 responden; 7,18%). Sedangkan pada aspek petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggapan petugas atas keluhan pasien dalam pelayanan resep berada pada kategori puas (29 responden; 90,58%), sangat puas (29 responden; 13%) dan tidak puas (15 responden; 6,73%).

Pada aspek *tangibles* mengenai adanya ruang tunggu yang nyaman dan penampilan perugas yang bersih dan rapi sebanyak 202 responden (90,59%) berada dalam katagori puas dan sebanyak 21 orang (9,41%) berada dalam katagori sangat puas.

Pada dimensi *empaty* tingkat kepuasan mengenai keramahan petugas dalam melayani pasien berada dikatagori puas sebanyak 189 orang (84,75%) diikuti dengan kategori sangat puas berjumlah 21 orang (9,42%) dan tingkat kepuasan paling sedikit adalah kategori tidak puas berjumlah 13 orang (5,83%). pada petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien adalah kategori puas yang berjumlah 209 orang (93,72%) diikuti dengan kategori sangat puas

berjumlah 12 orang (5,38%) dan tingkat kepuasan paling sedikit adalah kategori tidak puas berjumlah 2 orang 0,9%. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mengenai pengetahuan petugas tentang obat yang dilayani berada dalam kategori puas sebanyak 210 responden (94,17%) dan kategori sangat puas 13 responden (5,83%). Pengetahuan yang baik akan berbanding lurus dengan ketepatan informasi yang diberikan. Kehati-hatian dalam pemberian informasi secara langsung akan meningkatkan kualitas nilai *assurance* (7).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan pada 5 dimensi

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Perentase (%)
Sangat puas	20	8,97
Puas	190	85,20
Tidak puas	13	5,83
Jumlah	223	100

Secara umum, tingkat kepuasan pada 5 dimensi (Tabel 3) menunjukkan penilaian tertinggi berada pada kategori puas (190 responden; 85,20%), diikuti kategori sangat puas (20 responden; 8,97%) dan kategori tidak puas (13 responden; 5,83%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan paling banyak kategori puas dengan pelayanan kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja yang dirasa responden di bawah harapan, maka pelanggan atau konsumen akan merasa tidak puas, begitupun sebaliknya ⁽⁸⁾. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat serta informasi yang didapat dari berbagai sumber.

Tabel 4. Skor kepuasan 5 dimensi

Dimensi pelayanan	Skor	Persentase (%)
<i>Reliability</i>	1732	64,72
<i>Responsiveness</i>	1729	64,61
<i>Tangibles</i>	930	69,50
<i>Empaty</i>	910	66,51
<i>Assurance</i>	459	68,60
Jumlah	5760	333,94
Rata-rata	1152	66,78

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi *tangibles* dengan nilai skor 930 (69,50%) sedangkan

dimensi terendah yaitu *responsiveness* dengan nilai skor 1729 (64,51%), dengan rata-rata tingkat kepuasan pada 5 dimensi mutu adalah 66,78%. Jika divalidasi ke pengukuran tingkat kepuasan, maka didapatkan rata-rata tingkat kepuasan berada dalam kategori puas.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan kefarmasian di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin untuk kelima dimensi yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *empathy* dan dimensi *assurance* (jaminan) masih pada tingkat puas. Dimensi dengan skor kepuasan tertinggi adalah *Tangibles* (bukti langsung).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Kepala dan Staff Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nasrullah. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat

- di Apotek Kimia Farma. *Karya Tulis Ilmiah*. 2017. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin
2. Surahman EM dan Husen IR. *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. 2011. Widya Padjajaran. Bandung.
 3. Ayuhecacia N, Tansia D, Yugo S, Dulena Y. Gambaran Kualitas Pelayanan Obat Pasien BPJS di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan Periode Mei-Juni Tahun 2016. 2017;1 (2) 55. *Jurnal Ilmiah Kefarmasian Medical Sains*. Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon. Cirebon.
 4. Sari, RP. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek "X". 2017; 2 (1) 122. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin.
 5. Helni. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. 2015;17 (2) 01. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. Jambi.
 6. Prihandiwati, E, Muhammad M, Riza A, Rina F. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. 2018; 1 (2) 63-68. *Journal of Current pharmaceutical Sciences*. Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Banjarmasin.
 7. Baroroh, Farida. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. 2014; 4 (2) 135. *Pharmaciana*. Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta.
 8. Bertawati, Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. 2013; 2 (2). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universita Surabaya*. Surabaya.