

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2019

Depy Oktapian Akbar^{1*}, Gusti Dewi Handayani², dan Aristha Novyra Putri¹

¹STIKES Borneo Lestari

²RSD Idaman Banjarbaru

*Email: oktadepy@gmail.com

Artikel diterima: 11 November 2019; Disetujui: 7 Maret 2020

DOI: <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.396>

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan nasional. Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai dengan melihat gambaran tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan jenis penelitian analisis deskriptif menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Mei – Juni 2019 sampel dipilih secara Purposive sampling pada 100 orang responden pasien BPJS rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuesioner, untuk mengukur lima dimensi kepuasan pasien. Hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dilihat dari 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil skor rata-rata pada *Reliability* sebesar 86,30%, *Responsiveness* sebesar 84,45%, *Assurance* sebesar 84,75%, *Emphaty* sebesar 85,75% dan *Tangible* sebesar 84,70%. Kesimpulan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi

ABSTRACT

Pharmaceutical services are health services that have an important role in realizing a good quality health. Hospitals as health services must pay attention to the quality of services, especially after the implementation of the national health insurance program (BPJS). The service quality of service can be assessed by description the patient satisfaction level. This study aims to description the patient satisfaction level of BPJS outpatient towards pharmaceutical services in the Idaman Banjarbaru Hospital. This research was a non-experimental research with descriptive research by using cross-sectional approach. The study was conducted at the Pharmacy Installation of Idaman Banjarbaru Hospital in May -

June 2019. Samples were selected by purposive sampling on 100 respondents of BPJS outpatients. The research instrument was in a questionnaire form, to measure the five dimensions of patient satisfaction. The description results of the satisfaction level of BPJS outpatients towards pharmaceutical services in the Pharmacy Installation of Idaman Banjarbaru Hospital seen from the 5 dimensions of service that were obtained an average score of reliability at 86.30%, Responsiveness at 84.45%, Assurance at 84.75% , Emphaty at 85.75% and Tangible at 84.70%. The Conclusion is the patient felt very satisfied with the pharmaceutical services at the Pharmacy Installation with an average value of all dimensions at 85.19%.

Keywords: *Pharmaceutical Service, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima (Astuti & Kundarto, 2018).

Persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dan lain-lain), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami

kebutuhan pelanggan (*emphaty*) (Handayani *et al.*, 2009). Penelitian Yuniar & Handayani (2016) tentang kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek di beberapa kabupaten, dari 5 dimensi kepuasan terhadap pelayanan apotek, *emphaty* (keramahan) adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi (97,4%), sedangkan *assurance* (jaminan) adalah yang paling rendah (88,8%). Kepuasan rata-rata untuk seluruh dimensi pelayanan adalah 94,5% pasien menyatakan puas dan sangat puas.

Dari observasi awal yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru terhadap pasien BPJS rawat jalan, beberapa hal yang dikeluhkan pasien atau keluarga pasien adalah tentang pelayanan

ketersediaan obat, waktu pelayanan, urutan penyerahan obat berdasarkan nomor antrian, dan ada pemberian obat-obatan diluar Formularium Nasional yang dituliskan dokter diresep yang harus dibayar oleh pasien peserta BPJS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan 100 jumlah responden pasien BPJS rawat jalan di RSD Idaman banjarbaru.

Instrumen yang digunakan dalam berupa lembar kuesioner yang ditujukan untuk pasien. Kuesioner yang dibuat dapat berisi daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden

hanya memberikan jawaban dengan tanda tertentu agar diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang di inginkan. Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan yang mereka rasakan. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* diukur dengan menggunakan skala Likert (Noviana, 2017).

Tabel 1. Skor nilai penilaian kuesioner

Kategori	Skor	Interval (%)
SP (Sangat Puas)	5	81-100
P (Puas)	4	61-80
CP (Cukup Puas)	3	41-60
TP Tidak Puas)	2	21-40
STP (Sangat Tidak Puas)	1	0-20

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik pasien yang menjadi responden pada Tabel 3

menunjukkan persentase umur responden paling banyak terdapat pada rentang umur 41 – 50 tahun dan persentase yang terkecil adalah pada

rentang umur 18 – 30 tahun. Umur dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu kerana semakin bertambahnya usia seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak pula (Oroh, 2014). Kebanyakan responden yang menebus obat adalah responden berjenis kelamin perempuan, hal ini karena morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit daripada laki-laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup (Barata, 2006).

Jenjang pendidikan terbanyak adalah SMA, tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir masing-masing pasien untuk menilai dan berpikir secara kritis termasuk dengan tingkat kepuasan yang didapatkan (Yuniarta, 2011). Pekerjaan responden yang terbanyak menebus obat adalah responden yang bekerja selain dari kriteria PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta dan pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 39%. Kebanyakan responden tersebut adalah ibu rumah tangga, pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul mendaoatkan

informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan {Anjaryani, 2009}. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentasi
Umur		
18 – 30 tahun	14	14%
31 – 40 tahun	23	23%
41 – 50 tahun	35	35%
51 – 60 tahun	28	28%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Pendidikan		
SD	11	11%
SMP	15	15%
SMA	42	42%
Diploma	4	4%
Perguruan Tinggi	28	28%
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	20	20%
Pegawai Swasta	12	12%
Wiraswasta	20	20%
Pel/Mahasiswa	9	9%
Lain – lain	39	39%

**Sumber: Data Primer*

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi

Hasil penelitian seperti pada tabel 3 bahwa kepuasan pasien dalam

penelitian ini adalah tingkat perasaan dari pasien BPJS rawat jalan yang timbul setelah membandingkan apa yang diterima dengan yang diharapkan berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas berwujud.

Tabel 3. Analisis tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi

Dimensi	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1726	86,30	Sangat Puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1689	84,45	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1695	84,75	Sangat Puas
Empati (<i>Emphaty</i>)	1715	85,75	Sangat Puas
Berwujud (<i>Tangible</i>)	1694	84,70	Sangat Puas
Rata-Rata	1703,8	85,19	Sangat Puas

*Sumber: Data Primer

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru terhadap 100 orang responden yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan dari lima indikator tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru diperoleh hasil skor rata-rata sebesar

1703,8 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan sebesar 85,19%, masuk dalam kategori sangat puas (Tabel 3). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, SPM pada jenis pelayanan Farmasi pada indikator kepuasan pelanggan adalah sebesar $\geq 80\%$.

Tabel 4. Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Jenis Pelayanan	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Petugas melayani resep dengan cepat dan tepat	448	89,60	Sangat Puas
Petugas memberikan informasi tentang nama obat dan cara pakai obat	443	88,60	Sangat Puas
Petugas menjelaskan tentang kegunaan obat yang diberikan	423	84,60	Sangat Puas
Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	412	82,40	Sangat Puas
Rata-Rata	431,5	86,30	Sangat Puas

*Sumber: Data Primer

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) rata-rata sebesar 86,30% masuk dalam kriteria sangat puas. Pasien merasa sangat puas pada pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi pada dimensi

Kehandalan (*Reliability*). Hasil ini berbeda dengan penelitian Sutrisna *et al.* (2008) pada kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen, dimensi kehandalan memiliki nilai korelasi rata-rata sebesar 0,87, dimana nilai kepuasan pasien dalam kategori puas.

Tabel 5. Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

Jenis Pelayanan	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Petugas segera melayani ketika pasien datang membawa resep	437	87,40	Sangat Puas
Penyerahan obat teratur sesuai nomor antrian resep	431	86,20	Sangat Puas
Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan pasien	417	83,40	Sangat Puas
Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	404	80,80	Puas
Rata-Rata	422,25	84,45	Sangat Puas

**Sumber: Data Primer*

Hasil Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) rata-rata sebesar 84,45% masuk dalam kriteria sangat puas. Pasien merasa sangat puas pada pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuniar & Handayani (2016) pada dimensi ketanggapan pasien yang menyatakan sangat puas adalah sebesar 96,5%.

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru pada dimensi Jaminan (*Assurance*) rata-rata sebesar 84,75% masuk dalam kriteria sangat puas.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah penilaian terhadap sikap petugas untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pasien. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan

pasien tentang kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan ramah, memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan

pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien dan memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat.

Tabel 6. Dimensi jaminan (*Assurance*)

Jenis Pelayanan	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Petugas memastikan kebenaran penerima obat	446	89,20	Sangat Puas
Petugas memastikan pasien paham dengan informasi obat yang telah diberikan	437	87,40	Sangat Puas
Semua obat yang diresepkan masuk dalam tanggungan BPJS	411	82,20	Sangat Puas
Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS di apotek	401	80,20	Puas
Rata-Rata	423,75	84,75	Sangat Puas

*Sumber: Data Primer

Hasil penelitian pada tabel 7 tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru

pada dimensi Empati (*Emphaty*) masuk dalam kriteria sangat puas rata-rata sebesar 85,75%.

Tabel 7. Dimensi empati (*Emphaty*)

Jenis Pelayanan	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	446	89,20	Sangat Puas
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	441	88,20	Sangat Puas
Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	423	84,60	Sangat Puas
Petugas memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat	405	81,00	Sangat Puas
Rata-Rata	428,75	85,75	Sangat Puas

*Sumber: Data Primer

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniar & Handayani (2016) yang mengukur kepuasan pasien BPJS rawat jalan

terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit UNS pada dimensi empati yaitu sebesar 93,96% artinya masuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 8. Dimensi fasilitas berwujud (*Tangibles*)

Jenis Pelayanan	Skor	Persentasi (%)	Kriteria
Ruang tunggu apotek nyaman, bersih dan tertata rapi	439	87,80	Sangat Puas
Loket tempat penyerahan obat memadai	431	86,20	Sangat Puas
Penampilan petugas di apotek rapi	425	85,00	Sangat Puas
Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	399	79,80	Puas
Rata-Rata	423,5	84,70	Sangat Puas

*Sumber: Data Primer

Dimensi Fasilitas berwujud (*Tangibles*) adalah penilaian terhadap fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien tentang fasilitas ruang tunggu apotek, loket tempat penyerahan obat, penampilan petugas serta ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru pada dimensi Fasilitas berwujud (*Tangibles*) rata-rata sebesar 84,70% masuk dalam kriteria sangat puas. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniar & Handayani (2016) pada dimensi fasilitas berwujud (*Tangibles*) yang mengukur kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit UNS yaitu sebesar 94,24%

artinya masuk dalam kategori sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian analisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dilihat dari 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil skor rata-rata pada *Reliability* sebesar 86,30%, *Responsiveness* sebesar 84,45%, *Assurance* sebesar 84,75%, *Emphaty* sebesar 85,75% dan *Tangible* sebesar 84,70%. Sehingga diambil kesimpulan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti N.K., Wisnu Kundarto. 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 02 (1): 84-92
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Barata, Atep Adya, 2006. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Ketiga. November 2006, Gramedia : Jakarta.
- Handayani R.S., Raharni, Gitawati R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13 (01) : 22-26
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kemenkes, Jakarta.
- Noviana, P. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Wiyata*. 4 (2) : 111-120
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Sutrisna, EM., Meilina Dyah Ekawati, Tri Yulianti. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Pharmacon*. 9 (2) : 57-67
- Yuniar Y., Rini Sasanti Handayani. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6 (1) : 39-48
- Yuniarta, E., & Suharto, G. 2011. Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent Dibagian Bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei - Juni 2011) (*Doctoral dissertation, Faculty of Medicine*).