



TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT RSI SITI RAHMAH PADANG

BPJS OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PHARMACY UNIT OF RSI SITI RAHMAH HOSPITAL, PADANG

Siska ferilda*¹, Relin yesika¹, Rizki mulkan¹, Sandra Tri Juli Fendri²

¹Prodi Farmasi Klinis Fakultas Ilmu Kesehatan Universita Baiturrahmah

²Prodi Sarjana Farmasi Universitas Perintis Indonesia

Email:siskaferilda@staff.unbrah.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dari rumah sakit. Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang merupakan penyedia layanan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sehingga perlu diperoleh masukan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada bagian pelayanan farmasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis dengan metode purposive sampling, penelitian dimulai dengan pengumpulan data dari bulan Juni hingga Juli 2023. Penelitian ini dilakukan dengan ukuran sampel 100 orang dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur di mana responden diminta untuk mengisi kuesioner tersebut, yaitu pasien rawat jalan yang berpartisipasi di BPJS Kesehatan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak SPSS yang bertujuan untuk mengukur parameter tingkat kepuasan, yaitu reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bentuk nyata. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berpartisipasi dalam BPJS Kesehatan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang memperoleh persentase keandalan sebesar 76,05% (puas), responsivitas sebesar 73,43% (puas), jaminan sebesar 75,15% (puas), empati sebesar 74,88% (puas), dan wujud nyata sebesar 76,15% (puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 74,9% dan termasuk dalam kategori puas. Uji statistik karakteristik responden, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kunjungan pasien, mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berpartisipasi dalam BPJS Kesehatan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang.

Kata kunci: Kepuasan pelayanan, BPJS, farmasi, Padang.

ABSTRACT

Service quality is the level of patient satisfaction with pharmaceutical services from a hospital. The Pharmacy Installation of RSI Siti Rahmah Padang is one of the providers of services by the Social Security Administering Agency (BPJS) Health, it is necessary to obtain input on the extent to which the level of patient satisfaction with the services provided, especially in the pharmaceutical services section. This study is a descriptive analytical study with a purposive sampling method, the study began with data collection from June to July 2023. The study was

conducted with a sample size of 100 people and used a questionnaire as a measuring tool where respondents were asked to fill out the questionnaire were outpatients participating in BPJS Health. The data that had been collected was analyzed descriptively using SPSS software which was aimed at the parameters of the level of satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible form. The level of satisfaction of outpatients participating in BPJS Kesehatan towards pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSI Siti Rahmah Padang obtained a percentage of reliability of 76.05% (satisfied), responsiveness of 73.43% (satisfied), assurance of 75.15% (satisfied), empathy of 74.88% (satisfied), and tangible form of 76.15% (satisfied) with an average level of satisfaction of 74.9% and included in the satisfied category. Statistical tests of respondent characteristics, namely age, gender, education, occupation and patient visits, affect the level of satisfaction of outpatients participating in BPJS Kesehatan towards pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSI Siti Rahmah Padang.

Keywords: Service satisfaction, BPJS, pharmacy, Padang.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan.¹ Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat bagi pasien peserta BPJS dan pasien umum. Salah satu fasilitas rumah sakit yang tidak bisa dipisahkan adalah instalasi farmasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan

pelayanan kefarmasian di rumah sakit.³ Menurut undang – undang nomor 44 Tahun 2009 bahwa rumah sakit berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti-diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yaitu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien sehingga kualitas hidup pasien terjamin. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dapat menjadi salah satu indikator mutu dari Rumah Sakit tersebut. Semakin banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan BPJS mendorong rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya dibidang kefarmasian, salah satunya adalah menerima



pasien pengguna BPJS. Oleh karena itu perlu ditingkatkannya pelayanan bagi pasien BPJS guna menarik minat pasien sehingga dapat menghasilkan profit bagi rumah sakit tersebut.

Peraturan pelayanan kesehatan seperti tertera pada pasal 32 ayat (1) UU BPJS yang mengatur layanan obat dan bahan medis habis pakai menyebutkan layanan obat dan bahan medis habis pakai untuk peserta jaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan berpedoman pada daftar dan harga obat, dan bahan medis habis pakai yang ditetapkan oleh keputusan menteri.

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 1197 tahun 2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit menyebutkan bahwa, pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan unit yang mengemban tugas dan tanggung jawab pada pengelolaan seluruh aspek yang berkaitan dengan obat atau perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Lisna W.U Panjaitan pada tahun 2017 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir” yang menyimpulkan Kesehatan

terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir didapat tingkat kepuasan rata – rata 77,57% yang terdiri dari persentase kehandalan 76,38%, responsibilitas 77,76%, keyakinan 79,45%, empati 76,45%, fasilitas berwujud 77,96% dan hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Yusuf Alfiandhika Wiguna pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018” hasil penelitian ini dari 150 responden didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00% dari kelima dimensi yaitu kehandalan sebesar 1,04% , daya tanggap sebesar 0,79%, jaminan sebesar 1,07%, empati sebesar 1,09% dan berwujud sebesar 1,04%.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSI Siti Rahmah Padang.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif non eksperimental dengan metode data retrospektif.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang pada Juni – Juli Tahun 2023.

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah

Padang.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pasien rawat jalan peserta BPJS di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang. Jumlah sampel atau responden sebagai sumber data penelitian dihitung dengan menggunakan rumus slovin :

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

Total sampel digenapkan menjadi 100 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan purposive sampling yaitu dengan pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan yang memenuhi kriteria eksklusi dikeluarkan dari sampel. Kriteria inklusi adalah pasien rawat jalan peserta BPJS dengan usia 17 tahun keatas yang menebus obat di instalasi farmasi RSI Siri Rahmah Padang dan bersedia menjadi responden. Kriteria eklusi adalah

Keterangan :

n = Besar Sampel N = Jumlah Sampel
d2 = Presisi (ditetapkan 10% = 0,1) Sehingga :

$$n = \frac{6937}{6937 (0,12) + 1}$$

6937

n =

70,37

n = 98,57

n = 99

pasien yang memiliki keterbatasan dalam membaca dan menulis.

Pengolahan data

Mengumpulkan data hasil kuesioner, pemberian skor dengan skala likert, memberikan kategori berdasarkan skala indeks kepuasan dan kemudian data hasil persentase kuesioner ditampilkan dalam bentuk tabel.

Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang berdasarkan karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan dan frekuensi kunjungan.

1. Berdasarkan Karakteristik Pasien

Tabel I. Data Demografi Pasien

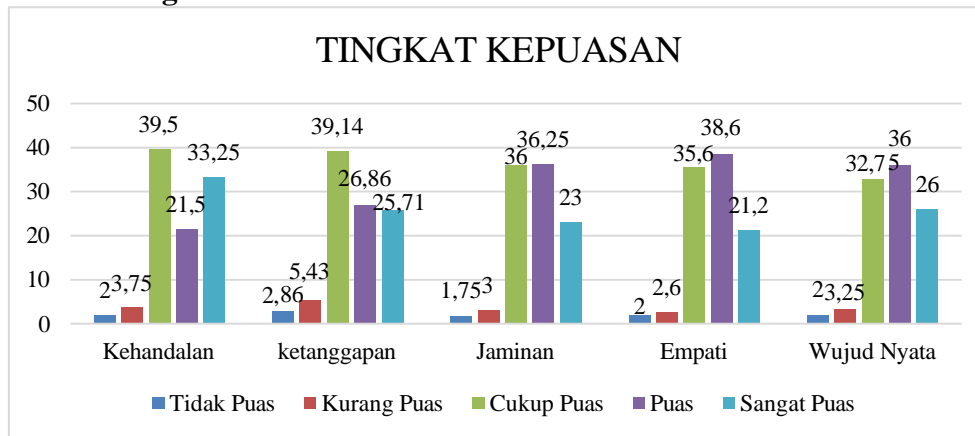
Karakteristik	Jumlah sampel (n = 100)	%
Umur		
17 - 25	23	23
26 - 35	20	20
36 - 45	16	16
46 - 55	15	15
56 - 65	26	26
Jenis Kelamin		
Laki - laki	60	60
Perempuan	40	40
Pendidikan Terakhir		
SD	15	15
SMP	8	8
SMA	15	15
D3	15	15
S1	30	30
Tidak Sekolah	17	17
Pekerjaan		
PNS	17	17
Pelajar	6	6
Mahasiswa	16	16
Pegawai Swasta	23	23
Wiraswasta	21	21
IRT	5	5
Pertanian	5	5
Perkebunan	7	7
Kunjungan Pasien		
2 sp 3	37	37
3 sp 4	48	48
>5	15	15
Total	100	100

Berdasarkan data distribusi karakteristik pada tabel 1, penelitian ini terdapat 100 responden yang berpartisipasi secara sukarela. Terdapat 59 responden (59%) yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSI Siti Rahmah Padang berusia rentang 17-45 tahun, dan 41 responden (41%) berusia rentang >45 tahun. Mayoritas pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siti Rahmah Padang untuk menebus resep adalah berjenis kelamin laki-laki 60 responden (60%), dan berjenis kelamin perempuan 40 responden (40%). Berdasarkan tingkat Pendidikan sebanyak 17 responden

(17%) tidak bersekolah, sebanyak 38 responden (38%) dengan pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SD/SMP/SMA dan sebanyak 45 responden (45%) adalah lulus dari Diploma/S1/S2. Berdasarkan status pekerjaan terdapat 73 responden (73%) bekerja, dan 27 responden (27%) tidak bekerja. Berdasarkan frekuensi kunjungan untuk menebus resep terdapat 37 responden (37%) dari 2 sampai 3 kali kunjungan, 48 responden (48%) dari 3 sampai 4 kali kunjungan dan 15 responden (15%) lebih dari 5 kali kunjungan..

2. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Tabel II. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang



Berdasarkan table II parameter kehandalan dapat diukur dari 5 poin yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud nyata, kelima poin ini menghasilkan persentase nilai yang

memuaskan yaitu kehandalan 33,25% (sangat puas), ketanggapan 26,86% (puas), jaminan 36,25% (puas), empati 38,6% (puas) dan wujud nyata 36% (puas).

3. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang Parameter Kehandalan

No	Pernyataan	Hasil %
A. Kehandalan		
1	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit	99,2
2	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama	69,2
3	Penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep	70,8
4	Petugas farmasi selalu siap membantu pasien	64

Dari 100 responden yang ikut serta dalam penelitian ini, (99,2%) diantaranya menyatakan sangat puas terhadap pelayanan resep mudah dan tidak berbelit. Penilaian terhadap waktu tunggu pelayanan resep di

apotek RSI Siti Rahmah Padang dari 100

responden, didapat hasil sebanyak 69,2% responden menyatakan puas dengan waktu tunggu pelayanan resep yang tidak relatif lama.

Pada poin pertanyaan penyerahan resep selalu teratur menurut nomor antrian, didapat hasil hasil dari 100

responden sebesar 70,8% responden menyatakan puas dengan keteraturan penyerahan resep. Poin pertanyaan petugas farmasi siap membantu pasien, didapat hasil dari 100 responden, 65% responden menyatakan puas

4. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang Parameter Ketanggapan

No	Pernyataan	Hasil %
B. Ketanggapan		
5	Petugas tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep	71
6	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	72,4
7	Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien	77,4
8	Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat, dan interaksi obat	78,6
9	Petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam sibuk	69,2
10	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas instalasi farmasi dengan pasien	63,6
11	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebus	81,8

Dari 100 responden, didapat hasil sebesar 71% responden menyatakan puas ketika terhadap ketanggapan petugas ketika pasien datang membawa resep. Dari 100 responden, didapat hasil 72,4% responden menyatakan puas dengan ketanggapan petugas menerima resep dan menyiapkan obat. Pada poin

ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, dari 100 responden didapat hasil sebesar 77,4% responden puas dengan ketanggapan petugas terhadap masalah atau keluhan pasien. Poin petugas penyerahan obat beserta informasi



obat, didapat hasil sebesar 78,6% dari 100 responden menyatakan puas dengan petugas penyerahan obat beserta informasi obat.

Pada poin pertanyaan petugas selalu berada di instalasi pada jam sibuk, didapat hasil sebesar 69,2% responden menyatakan puas terhadap petugas. Poin komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien, didapat

hasil sebesar 63,6% responden puas dengan komunikasi antara petugas dengan pasien. Pada poin pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai obat yang ditebus, didapat hasil sebesar 81,8% responden dari 100 responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan tersebut.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang Parameter jaminan

No	Pernyataan	Hasil %
C. Jaminan		
12	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	69,4
13	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	77
14	Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep obat	81
15	Privasi pasien selalu dijaga oleh petugas instalasi farmasi	73,4

Pada poin penilaian petugas menyiapkan obat dengan benar, didapat hasil sebesar 69,4% dari 100 responden menyatakan puas dengan jaminan petugas yang menyiapkan obat. Pada poin petugas mencocokkan kembali nama dan nomor resep pasien, didapat hasil sebesar 77% dari 100 responden menyatakan puas.

Pada pertanyaan selanjutnya, didapat hasil sebesar 81% dari 100 responden menyatakan puas dengan jaminan petugas menyerahkan obat sesuai resep yang ditebus pasien. Dari 100 responden, 73,4% menyatakan puas dengan jaminan petugas menjaga privasi pasien.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti RahmahPadang Parameter empati

No	Pernyataan	Hasil %
D. Empati		
16	16. Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	78,4
17	17. Petugas memberi perhatian kepada pasien dan keluarga	66,6
18	18. Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	79
19	19. Petugas instalasi farmasi memberikan solusi terkait dengan keluhan pasien	82,4
20	20. Petugas selalu melayani dengan kesungguhan	68

Penelitian yang meliputi 100 responden, didapat hasil sebanyak 43 responden menyatakan cukup puas terhadap poin petugas mendengarkan keluhan pasien. Pada poin petugas memberikan perhatian kepada pasien, didapat hasil sebanyak 41 dari 100 responden menyatakan puas terhadap perhatian petugas kepada pasien. Pada poin selanjutnya, diapat hasil sebanyak 59 dari 100 responden menyatakan puas terhadap petugas yang memberikan pelayanan sama

rata terhadap pasien.

Pada poin petugas memberikan solusi terhadap masalah pasien, didapat hasil sebanyak 40 dari 100 responden menyatakan puas terhadap petugas yang memberikan solusi terhadap masalah pasien. Pada poin terakhir, didapat hasil sebanyak 52 dari 100 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas yang memberikan pelayanan dengan kesungguhan.

7. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RSI Siti RahmahPadang Parameter Wujud Nyata

No	Pernyataan	Hasil %
E. Wujud Nyata		
21	Ruagn tunggu tampak baik dan bersih	81,6
22	Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi	85
23	Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat	67,8
24	Instalasi farmasi terdapat <i>speaker</i> untuk memanggil pasien	70,2



Dari 100 responden, 40% diantaranya menyatakan puas terhadap ruang tunggu yang tampak baik dan bersih. Pada poin penampilan petugas farmasi rapi, 43% dari 100 responden menyatakan sangat puas terhadap penampilan petugas farmasi. Jarak antara ruang dokter dan apotek farmasi

memperoleh nilai sebesar 43% dimana responden menilai cukup puas dengan jarak ruang dokter dan apotek. Pada poin akhir, dari 100 responden 50% diantaranya menyatakan cukup puas dengan terdapatnya *speaker* / pengeras suara di instalasi untuk memanggil pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSI Siti Rahmah Padang dengan menggunakan 5 parameter meliputi parameter kehandalan 76,05% (puas), ketanggapan 73,43 (puas), jaminan 75,15% (puas), empati 74,88% (puas) dan wujud nyata 76,15% (puas). Sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien di RSI Siti Rahmah Padang adalah 74,9%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan peserta BPJS puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSI Siti Rahmah Padang

and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences*.2014; 7 (3): 34-38.

3. Kemenkes RI. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kemenkes RI; 2014. Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta; 2016.

DAFTAR PUSTAKA

1. Daulay, M.A. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Dua Puskesmas Di Kota Medan*. [Skripsi]. Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara; 2015.
2. Raheem, A.R., Rizwan, A., Ahmad, N., Nasir, F., and Khoso, I. *Patients Satisfaction*