

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA

Maya Arfania*, Tri Wahyunitas Pardede, Maulana Yusuf Alkandahri

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Jln Ronggo Waluyo Sirnabaya, Puseurjaya, Kec.
Telukjambe Tim., Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41361, Indonesia

*maya.arfania@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Faktor yang perlu diperhatikan oleh sarana pelayanan kesehatan adalah menjaga kualitas pelayanan terutama dengan adanya program jaminan kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang dalam diri pasien setelah mendapat pelayanan. *Tangitable, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan. Penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*, dengan metode pengambilan data secara prospektif, mengisi kuesioner model *SERVQUAL* dengan tidak melibatkan harapan dengan kenyataan pasien. Pada penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan farmasi rawat jalan RS swasta Karawang pada dimensi *Tangible* 63,9% pada bulan April, 75,0% pada bulan Mei dan 61,1% pada bulan Juni. Hasil dimensi *Reliability* 75,0% pada bulan April, 80,6% pada bulan Mei dan 63,9% pada bulan Juni. Pada dimensi *Responsiveness* 75,0% pada bulan April, 80,6% pada bulan Mei dan 64,9% pada bulan Juni. Pada dimensi *Assurance* 77,8% pada bulan April, 75,0% pada bulan Mei dan 72,2% pada bulan Juni. Pada dimensi *Empathy* 97,7% pada bulan April, 88,9% pada bulan Mei dan 83,3% pada bulan Juni.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, program jaminan kesehatan

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF BPJS PATIENTS WITH SERVICES IN PHARMACY INSTALLATION KARAWANG PRIVATE HOSPITAL

ABSTRACT

The quality of health services is one of the factors that need to be considered as a health service facility, especially after the health insurance program is held. Quality services can be seen from the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is a feeling of pleasure in a person after receiving direct service. There are several indicators of satisfaction that can be used to determine service quality, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study is an observational analysis through a cross-sectional approach, with a prospective data collection method, filling out the SERVQUAL model questionnaire without involving expectations with the patient's reality. The results showed that the level of satisfaction of BPJS patients with outpatient pharmacy services at Karawang Private Hospital on the Tangible dimension was 63.9% in April, 75.0% in May and 61.1% in June. The results of the Reliability dimension were 75.0% in April, 80.6% in May and 63.9% in June. On the Responsiveness dimension 75.0% in April, 80.6% in May and 64.9% in June. On the Assurance dimension 77.8% in April, 75.0% in May and 72.2% in June. On the Empathy dimension 97.7% in April, 88.9% in May and 83.3% in June.

Keywords: patient satisfaction, service quality, health insurance program

PENDAHULUAN

Kesehatan yaitu kebutuhan dasar yang utama manusia untuk dapat menjalani hidup yang layak dan produktif, dengan kata lain kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat. Upaya negara dalam menjamin kesehatan masyarakat yaitu dengan membuat program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan merupakan jaminan perlindungan kesehatan supaya

pasien mendapat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan terhadap kebutuhan dasar kesehatan (Menteri Kesehatan, 2013).

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan perlu memperhatikan kualitas pelayanannya, terutama setelah diadakan program jaminan kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang pasien setelah mendapat pelayanan (Mardiana, 2016). Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu karakteristik dan demografi pasien, teori SERVQUAL (*reability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*), humanitas, aksesibilitas, sumber biaya, dan total biaya yang dikeluarkan (Suharmiati; Budijanto, 2007). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Megawati & Antari (2017) di instalasi farmasi RSUD Klungkung terhadap pelayanan di instalasi farmasi yaitu kurang puas dengan masing-masing persentase *Tangible* 55,33%, *Responsiveness* 28,80%, *Assurance* 65,88%, *Empathy* 56,23%, *Reability* 45,33%. Salah satu komponen yang membuat pasien kurang puas adalah petugas memberikan pelayanan yang kurang cepat, tepat dan tanggap terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar et al (2020) di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dari 5 dimensi kepuasan pelayanan instalasi farmasi diperoleh rata-rata pada dimensi *Reliability* sebesar 86,30%, dimensi *Responsiveness* sebesar 84,45%, dimensi *Assurance* sebesar 84,75%, dimensi *Empathy* sebesar 85,75% dan dimensi *Tangible* sebesar 84,70% serta pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSD Idaman Banjarbaru. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi BPJS dalam dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* di salah satu instalasi farmasi RS Swasta di Karawang.

METODE

Penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Metode pengambilan data secara prospektif dengan mengisi kuesioner model *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dimana tidak melibatkan harapan dengan kenyataan pasien. Bahan penelitian ini berupa kuesioner *SERVQUAL* yang berjumlah 14 pertanyaan yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas kuesioner menggunakan uji *Pearson Product Moment* sedangkan nilai reliabilitas dilihat berdasarkan nilai *Cronbach alpha*. Untuk mengetahui jumlah populasi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (Sujarweni, 2014).

Jumlah kunjungan pasien farmasi rawat jalan pada periode 2020 sebanyak 41.986 kunjungan, sehingga sampel pada penelitian ini sebesar 100 responden yang telah mendapatkan pelayanan farmasi disalah satu rumah sakit swasta di Karawang pada bulan April-Juni 2021. Pada penelitian ini yang menjadi kriteria inklusi adalah pasien yang bersedia jadi responden, pasien instalasi farmasi rawat jalan yang menggunakan BPJS, pasien yang berusia 18-60 tahun (Dewasa). Kriteria eksklusinya yaitu pasien berkebutuhan khusus (susah bicara atau tidak bisa mendengar); pasien instalasi farmasi rawat inap; pasien instalasi farmasi rawat jalan yang menggunakan jaminan asuransi, perusahaan dan umum. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 sampel responden. Berdasarkan tabel diatas diperoleh umur responden adalah 18-160 tahun. Kebanyakan responden berjenis

kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61%), tingkat pendidikan responden tertinggi yaitu SMA sebanyak 86 orang (86%) (tabel 1).

Tabel 1.
Data Demografi Pasien Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin dan Pendidikan

| Umur | f | % |
|----------------|-----|------|
| 18-60 (Dewasa) | 100 | 100 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 39 | 39,0 |
| Perempuan | 61 | 61,0 |
| Pendidikan | | |
| SMP | 4 | 4,0 |
| SMA | 86 | 86,0 |
| Sarjana | 10 | 10,0 |

Tabel 2.
Analisis Kepuasan Pasien pada Dimensi Tangible Periode Bulan April-Juni 2021 di Instalasi Farmasi RS Swasta Karawang

| Dimensi | Bulan | Kategori | | | |
|-----------------|-------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Tangible</i> | April | 0 (0%) | 0 (0%) | 22 (63,9%) | 10 (36,1%) |
| | Mei | 0 (0%) | 0 (0%) | 25 (75,0%) | 8 (25,0%) |
| | Juni | 0 (0%) | 0 (0%) | 21 (61,1%) | 13 (38,9%) |

Tabel 2 menunjukkan Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Tangible* menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 22 responden (63,9%) pada bulan April, sebanyak 25 responden (75,0%) pada bulan Mei dan sebanyak 21 responden (61,1%) pada bulan Juni.

Tabel 3.
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Reliability Periode Bulan April-Juni 2021 di Instalasi Farmasi RS Swasta Karawang

| Dimensi | Bulan | Kategori | | | |
|--------------------|-------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Reliability</i> | April | 0 (0%) | 1 (2,8%) | 26 (75,0%) | 6 (22,2%) |
| | Mei | 0 (0%) | 2 (5,6%) | 27 (80,6%) | 4 (13,9%) |
| | Juni | 0 (0%) | 2 (5,6%) | 22 (63,9%) | 10 (30,6%) |

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 26 responden (75,0%) pada bulan April, sebanyak 27 responden (80,6%) pada bulan Mei dan sebanyak 22 responden (63,9%) pada bulan Juni.

Tabel 4.
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Responsiveness Periode Bulan April-Juni 2021 di Instalasi Farmasi RS Swasta Karawang

| Dimensi | Bulan | Kategori | | | |
|-----------------------|-------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Responsiveness</i> | April | 0 (0%) | 1 (2,8%) | 25 (75,0%) | 7 (22,2%) |
| | Mei | 0 (0%) | 2 (5,6%) | 27 (80,6%) | 4 (13,9%) |
| | Juni | 0 (0%) | 3 (8,3%) | 24 (69,4%) | 7 (22,2%) |

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 25 responden (75,0%) pada bulan April, sebanyak 27 responden (80,6%) pada bulan Mei dan sebanyak 24 responden (69,4%) pada bulan Juni. Tabel 5 menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 26 responden (77,8%) pada bulan April, sebanyak 25 responden (75,0%) pada bulan Mei dan sebanyak 25 responden (72,2%) pada bulan Juni. Tabel 6 menunjukkan sebagian besar termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 31 responden (91,7%) pada

bulan April, sebanyak 30 responden (88,9%) pada bulan Mei dan sebanyak 29 responden (83,3%) pada bulan Juni.

Tabel 5.
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Assurance* Periode Bulan April-Juni 2021 di Instalasi Farmasi RS Swasta Karawang

| Dimensi | Bulan | Kategori | | | |
|------------------|-------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Assurance</i> | April | 0 (0%) | 0 (0%) | 26 (77,8%) | 7 (22,2%) |
| | Mei | 0 (0%) | 1 (2,8%) | 25 (75,0%) | 7 (22,2%) |
| | Juni | 0 (0%) | 1 (2,8%) | 25 (72,2%) | 8 (25,0%) |

Tabel 6.
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Empathy* Periode Bulan April-Juni 2021 di Instalasi Farmasi RS Swasta Karawang

| Dimensi | Bulan | Kategori | | | |
|----------------|-------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Empathy</i> | April | 0 (0%) | 0 (0%) | 31 (91,7%) | 2 (8,3%) |
| | Mei | 0 (0%) | 1 (2,8%) | 30 (88,9%) | 2 (8,3%) |
| | Juni | 0 (0%) | 0 (0%) | 29 (83,3%) | 5 (16,7%) |

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di salah satu instalasi farmasi RS Swasta Karawang, didapatkan bahwa pada dimensi *Tangible* (tabel 2) menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu pada bulan April sebanyak 22 responden (63,9%), pada bulan Mei sebanyak 25 responden (75,0%) serta bulan Juni sebanyak 21 responden (61,1%). Dimensi *tangible* adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan fasilitas-fasilitas fisik yang ada di Apotek (Harto, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Swasta Karawang menjaga kebersihan dan kenyamanan instalasi farmasi dengan baik. Penelitian ini memiliki hasil yang serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudanisa, et al (2019) di rumah sakit swasta kota Bandung yaitu kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* sebesar 69,90%. Pasien merasa puas dengan area instalasi farmasi yang bersih, penata ruangan yang baik dan dapat membuat pasien nyaman selama menunggu obat.

Pada penelitian ini sebagian besar pasien merasa puas pada dimensi *reliability*. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan kepada pasien secara tepat sejak pertama kali (Harto, 2015). Yang menjadi indikator dalam dimensi ini adakah bukti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2014). Hasil penelitian menunjukkan pasien yang merasa puas pada bulan April sebanyak 26 responden (75,0%), pada bulan Mei sebanyak 27 responden (80,6%) dan bulan Juni sebanyak 22 responden (63,9%). Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya, et al (2016) di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *reliability*. Pasien merasa puas dikarenakan petugas selalu memberikan pelayanan ketepatan waktu pemberian obat dan kelengkapan obat tersedia dengan baik. Akan tetapi pada penelitian ini terdapat beberapa responden yang tidak puas dan meningkat pada bulan Mei. Hal tersebut dikarenakan kelengkapan obat tidak tersedia dengan baik dan waktu pemberian obat yang cukup lama.

Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Responsiveness* (tabel 4) menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu pada bulan April sebanyak 25 responden (75,0%), pada bulan Mei sebanyak 27 responden (80,6%) dan bulan Juni sebanyak 24 responden (69,4%).

Dimensi *Responsiveness* adalah penilaian pelanggan terhadap kemampuan petugas Apotek membantu dan memperikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian yang jelas (Harto, 2015). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pristiyantoro, Prityantoro; Dinar (2021) di Apotek Kimia Farma akses UI kota Depok dimana responden merasa puas (90,7%) dikarenakan petugas memberikan pelayanan yang baik dalam ketepatan dan kecepatan, kesediaan petugas dalam membantu pasien dan keluangan waktu petugas dalam menghadapi permintaan pasien. Akan tetapi dalam penelitian ini terdapat peningkatan ketidakpuasan pasien setiap bulannya karena pasien merasa petugas kurang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien. Hal tersebut perlu ditindak lanjuti supaya dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Assurance* (tabel 5) menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas. Dimensi *Assurance* adalah penilaian pelanggan terhadap pengetahuan, kesopansaturan, dan kemampuan petugas Apotek untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan (Harto, 2015). (Supriyanto, Supriyanto; Ernawaty (2010) menyatakan bahwa indikator dalam dimensi Assurance adalah informasi mengenai penyakit, informasi mengenai tindakan, dan prognosis penyakit. Hasil penelitian menunjukkan pasien yang merasa puas pada bulan April sebanyak 26 responden (77,8%), pada bulan Mei sebanyak 25 responden (75,0%) dan pada bulan Juni sebanyak 25 responden (72,2%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas instalasi farmasi di Rumah Sakit Karawang telah memberikan pelayanan informasi obat dengan baik sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudanisa, et al (2019) di Rumah Sakit swasta kota Bandung dimana responden merasa puas (73,61%) dan yakin kepada pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hasil ini dipengaruhi oleh pelayanan yang berikan petugas dalam memastikan obat terjamin kualitasnya dengan menjaga kemasan saat pemberian obat serta kesesuaian obat yang diberikan resep yang ditulis dokter tanpa terdapat obat yang tertukar dengan pasien lain. Akan tetapi pada penelitian ini terdapat satu responden dibulan Mei yang tidak puas terhadap *item* pertanyaan mutu pelayanan dalam hal ini adalah kesesuaian obat yang diberikan petugas dengan resep dokter berbeda. Hal ini disebabkan oleh kendala obat pada era JKN sehingga hal tersebut perlu ditindak lanjuti supaya kepuasan pasien meningkat.

Tingkat kepuasan pada dimensi *Empathy* (tabel 6) menunjukkan sebagian besar termasuk kategori sangat puas. Dimensi *Empathy* adalah penilaian pelanggan mengenai bagaimana perhatian dan kepedulian petugas Apotek dalam melayani pelanggan (Harto, 2015). Hasil penelitian menunjukkan pasien merasa sangat puas yaitu pada bulan April sebanyak 31 responden (91,7%), pada bulan Mei sebanyak 30 responden (88,9%) dan bulan Juni sebanyak 29 responden (83,3%) pada bulan Juni. Hal ini menunjukkan bahawa petugas instalasi farmasi di Rumah Sakit Swasta Karawang telah menunjukkan perhatian dan memberikan pelayanan dengan baik. Hasil ini sesuai dengan penelitian Yudanisa, et al (2019) pada Rumah Sakit swasta di kota Bandung responden merasa puas (77,43%) atas perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pasien dan berkomunikasi dengan menggunakan istilah-istilah yang mudah dipahami oleh pasien. Akan tetapi pada penelitian ini terdapat satu responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi, yaitu kurangnya penyampaian informasi obat yang diberikan oleh petugas, hal tersebut perlu ditindak lanjuti untuk meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di instalasi farmasi RS swasta Karawang berdasarkan dimensi *tangible* kategori puas, *reliability* kategori puas, *responsiveness* kategori puas, *assurance* kategori puas, dan *emphaty* kategori sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A., Wagiono, C., & Budiman, B. (2016). Gambaran Kepuasan Pelayanan Farmasi BPJS kepada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung Tahun 2016. *Prosiding Pendidikan Dokter*, 0(0), 93–100. <https://doi.org/10.29313/KEDOKTERAN.V0I0.4212>
- Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), 108–116. <https://doi.org/10.36387/JIIS.V5I1.396>
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3(1), 20-3-.
- Mardiana, D. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016* [Akademi Perekam Medik dan Informatika Kesehatan Imelda]. <https://docplayer.info/32317728-Tinjauan-kepuasan-pasien-bpjs-terhadap-pelayanan-petugas-tempat-pendaftaran-rawat-jalan-di-rsu-imelda-pekerja-indonesia-medan-tahun-2016.html>
- Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2), 115–119. <https://doi.org/10.36733/MEDICAMENTO.V3I2.1035>
- Menteri Kesehatan, R. I. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Pristiyantoro, Prityantoro; Dinar, K. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Akses UI Kota Depok. *Jurnal Kefarmasian*, 8(1), 18–31.
- Suharmiati; Budijanto, D. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 10(2).
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami* (1st ed.). Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, Supriyanto; Ernawaty, E. (2010). *Prinsip Prinsip Quality Service*. Pemasaran Industri Kesehatan Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-prinsip Quality Service*. Pemasaran Industri Kesehatan Yogyakarta: Andi.
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan Dan Sains*, 1(2), 174–178. <https://doi.org/10.29313/JIKS.V1I2.4350>.