

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI RS GRANDMED LUBUK PAKAM**
*Evaluation Of BPJS Patient Satisfaction Level With Pharmaceutical
Services At Grandmed Lubuk Pakam Hospital*

Irmayani¹, Nurjannah Syafitri²

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang
e-mail: irmayani_ph06@yahoo.com

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1066

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal terpenting pada industri kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan adanya rasa puas yang dirasakan oleh pasien melalui penyelenggaraan kesehatan yang sesuai dengan standard dan kode etik. Ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien diantaranya kehandalan, ketanggapan, empati, keyakinan dan bukti langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam. Pada penelitian digunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan mengevaluasi kepuasan pasien BPJS pada pelayanan farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Garndmed Lubuk Pakam. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS rawat jalan yang memperoleh layanan farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 122 org dengan sampel sebanyak 34 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pasien BPJS dengan menggunakan kuesioner terformat sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan medik pasien, kemudian data dianalisis secara deskriptif dan disajikan pada tabel distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata (73,5%) pasien BPJS rawat jalan puas dengan pelayanan kefarmasian di RS Grandmed Lubuk Pakam baik dari sisi kehandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati, dan bukti fisik. Diharapkan petugas farmasi tetap memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Kata Kunci: Layanan Farmasi, Kepuasan Pasien

Abstract

Quality health care is the most important thing in the healthcare industry. Quality health services are characterized by a sense of satisfaction felt by patients through health care in accordance with standards and codes of ethics. There are 5 indicators used to measure patient satisfaction including reliability, responsiveness, empathy, confidence and direct evidence. This study aims to evaluate the level of satisfaction of BPJS patients with pharmaceutical services

at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The research used quantitative research with a descriptive approach that aims to evaluate BPJS patient satisfaction in pharmaceutical services at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The research was conducted at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The population in this study were all outpatient BPJS patients who received pharmaceutical services at Grandmed Lubuk Pakam Hospital, totaling 122 people with a sample of 34 people who were taken using accidental sampling technique. Data collection uses primary and secondary data. Primary data was obtained through direct interviews with BPJS patients using a formatted questionnaire, while secondary data was obtained from the patient's medical records, then the data were analyzed descriptively and presented in the frequency distribution table. The results showed that on average 73.5% outpatient BPJS patients were satisfied with pharmaceutical services at Grandmed Lubuk Pakam Hospital in terms of reliability, responsiveness, trust, empathy, and physical evidence. Pharmacists are expected to continue to provide the best service to patients.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal terpenting pada industri kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan adanya rasa puas yang dirasakan oleh pasien melalui penyelenggaraan kesehatan yang sesuai dengan standard dan kode etik. Ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien diantaranya kehandalan, ketanggapan, empati, keyakinan dan bukti langsung (Novaryatiin, 2018). Cara yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan melakukan survey kepuasan.

Instalasi Farmasi merupakan salah satu unit di Rumah Sakit yang memiliki peranan penting disamping unit lainnya. UU No 44 tahun 2009 menyebutkan bahwa unit ini memiliki peranan untuk mengelola perbekalan farmasi, pelayanan farmasi untuk penggunaan obat, alat kesehatan dan pelayanan farmasi klinik. PP No. 51 tahun 2009 menyebutkan bahwa kefarmasian merupakan bentuk pelayanan langsung pada pasien dan bertanggung jawab pada pasien dalam

hal sediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dan menyatakan bahwa kegiatan kefarmasian dilakukan apoteker.

Pelayanan kefarmasian harus berorientasi pada pasien. Orientasi pelayanan kefarmasian yang baik yaitu pelayanan yang secara langsung menginformasikan kepada pasien tentang cara penggunaan obat yang bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan, kerasionalan dan efektifitas dari suatu obat (Bertawati, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Rianto tahun 2019 menunjukkan bahwa dimensi empati, keandalan, waktu tunggu resep, serta sarana dan fasilitas perlu menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sedangkan dimensi sikap jaminan, dan penampilan dirasa paling penting menjadi prioritas dalam pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian Sukamto menunjukkan bahwa sebanyak 57% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP Dr. Wahidin Sudirohisodo Makassar dan pasien menyatakan bahwa perlu dilakukan peningkatan.

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam merupakan salah satu RS yang terdapat di Kabupaten Deli Serdang, memiliki komitmen untuk memberi pelayanan prima kepada pasien. Ada beberapa unit layanan di RS Grandmed Lubuk Pakam, salah satunya adalah unit farmasi. Pelayanan farmasi merupakan salah satu bagian penting yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Unit ini membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian digunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan mengevaluasi kepuasan pasien BPJS pada pelayanan farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS rawat jalan yang memperoleh layanan farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 122 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 34 orang yang ditarik menggunakan teknik accidental sampling (Arikunto, 2016). Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pasien BPJS dengan menggunakan kuesioner terformat sedangkan data sekunder diperoleh dari

catatan medik pasien. Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

3. HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	41,2
Perempuan	20	58,8
Total	34	100,0
Umur		
15-30	7	20,6
31-45	14	41,2
>45	13	38,2
Total	34	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden dari sisi jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (58,8%) sedangkan dari segi umur mayoritas berada pada kategori umur 31-45 tahun sebanyak 14 orang (41,2%).

Tabel 2. Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Pada Layanan Farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam

Dimensi Pelayanan	Persentase		
	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Kehandalan	73,5	26,5	
	29,4	52,9	17,7
Ketanggapan	70,6	29,4	
	52,9	47,1	
Kepercayaan	61,8	38,2	
	67,6	32,4	
Empati	82,4	17,6	
	67,6	20,6	11,8
Bukti Fisik	82,4	17,6	
	82,4	17,6	
Rata-Rata	67,1	29,9	3,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata pasien menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi yang

diberikan oleh petugas farmasi di RS Grandmed Lubuk Pakam (67,1%).

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi pelayanan kehandalan tentang kecepatan pemberian jadwal mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 73,5% dan mayoritas responden menyatakan kurang puas terkait kecepatan pelayanan sebanyak 52,9%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukanto pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa masih banyak pasien yang ragu dan kurang setuju dengan kehandalan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dikarenakan pelayanan yang masih lambat yang menyebabkan pasien lama menunggu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masih ditemukan petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan informasi obat dengan lengkap serta pelayanan yang cepat yang mengakibatkan pasien terlalu lama untuk menunggu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi pelayanan ketanggapan pada pernyataan petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien, mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 70,6% sedangkan pada pernyataan ketanggapan petugas menjawab pertanyaan pasien mayoritas responden menjawab puas sebanyak 52,9% dan sebagian besar menjawab kurang puas sebanyak 47,1%. Peraturan Menkes RI No. 72 Tahun 2016 menyatakan bahwa tenaga kefarmasian harus mampu melakukan komunikasi dengan baik pada pasien maupun keluarga pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kepercayaan pada pernyataan petugas farmasi melayani

dengan sopan, responden menjawab puas 21 orang (61,8%), kurang puas 13 orang (38,2%) dan pada pernyataan petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas, responden menjawab puas 23 orang (67,6%), kurang puas 11 orang (32,4%). Tenaga kefarmasian memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik sesuai dengan resep kepada pasien / keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya (Permenkes RI No.72, 2016)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi empati pada pernyataan petugas bersifat ramah dalam melayani, responden menjawab puas 28 orang (82,4%), kurang puas 6 orang (17,6%) dan pada pernyataan petugas farmasi bersifat adil terhadap pasien responden menjawab puas 23 orang (67,6%), kurang puas 7 orang (20,8%), dan tidak puas 4 orang (11,8%). Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible pada pernyataan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu farmasi, responden menjawab puas 28 orang (82,4%), kurang puas 6 orang (17,6%) dan pada pernyataan tersedia alat untuk memanggil pasien seperti speaker, responden menjawab puas 28 orang (82,4%) dan kurang puas 6 orang (17,6%). Sarana kefarmasian di RS memiliki fasilitas ruang yang memadai baik dari segi kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat di tarik dari penjelasan yang telah diberikan

yaitu mayoritas pasien BPJS puas dengan pelayanan kefarmasian di RS Grandmed Lubuk Pakam dengan rata-rata 67,1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*.
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Novaryatiin, S, dkk. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 - 26*
- Rianto, S. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-ServquaL Berbasis Web. Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia. Vol 1 No.3 Tahun 2019*
- Sukamanto, H. (2017). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*.