

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT “X” JAKARTA SELATAN
TAHUN 2023**

Oleh

Safitri Elly¹ dan Dyah Ayu Rahmawati²
Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat 5 (lima) dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden atau keluarga responden yang sudah menerima obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Jakarta Selatan dengan populasi sasaran adalah responden yang berusia 15 – 64 tahun. Dimana populasi yang didapat adalah sebanyak 24.220 orang. Jumlah sampel yang akan diambil adalah 394 Responden.

Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah kehandalan (reliability) dengan nilai persentase 76,1%, sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah dimensi empati (empathy) dengan persentase 57,6%. Berdasarkan uji chi – square diperoleh nilai p – value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Pelayanan Rawat Jalan, Rumah Sakit, Kepuasan pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Permenkes Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS, kebijakan

pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai harus dilaksanakan secara multi disiplin, terkoordinir dan menggunakan proses yang efektif untuk menjamin kendali biaya dan mutu. IFRS harus

memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi, persyaratan dan perhitungan beban kerja yang sesuai dengan standar dan kebutuhan rumah sakit agar tercapai sasaran dan tujuan IFRS. [1]

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan Kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke Institusi Kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). [2]

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. [3]

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan merupakan Rumah sakit Swasta yang mempunyai tugas pokok memberikan layanan kepada Masyarakat. Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan melayani pasien BPJS baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap untuk menjamin kesehatan Masyarakat. [4]

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" serta evaluasi perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X", karena seringkali ditemukan keluhan pelanggan di Rumah Sakit mulai dari lambatnya pelayanan yang diterima dan terjadinya

kekosongan obat. Dalam pelaksanaan kefarmasian harus diketahui bagaimana caranya agar aktivitas kefarmasian tersebut memberi kepuasan dan manfaat bagi pasien

Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas perlu diketahui "Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan Periode April – Mei 2023"

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan periode April – Mei 2023.

Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik pasien meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik.
- c. Hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pasien.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Yaitu, metode

yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan dan akan dilakukan pengambilan sampel.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada periode April - Mei 2023.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh responden atau keluarga responden yang sudah menerima obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan dan populasi yang didapat sebanyak 24.220 orang

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah secara random sampling terhadap pasien yang sudah menerima obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan Rumus *Slovin* dengan nilai kritis sebesar 5% (0,05).

Besar sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 393,5 sampel dibulatkan menjadi 394 sampel.

1. Kriteria Inklusi

- a. Semua responden rawat jalan dan telah menerima obat
- b. Usia produktif yaitu 15-64 tahun

2. Kriteria Eksklusi

Tidak bersedia menjadi responden

Variabel Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel yang diperoleh dari variabel bebas dan variabel terikat dari Tingkat kepuasan pasien di IFRS

Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah karakteristik responden (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan)

Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi nilainya ditentukan oleh variabel lain. Untuk yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di IFRS.

Hipotesis

1. Terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X".
2. Tidak terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X".

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat melalui kuesioner (lembar pernyataan) yang merupakan suatu teknik pengambilan data yang dilakukan melalui serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada responden, langkah sebagai berikut:

a. *Editing data*

Pengecekan terhadap kelengkapan data dan keseragaman data yang diperoleh dari lapangan.

b. *Coding data*

Pemberian kode pada setiap jawaban untuk mempermudah dalam pengolahan data.

c. *Tabulating data*

Pengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian untuk mempermudah dalam pembacaan hasil penelitian.

d. *Entry data*

Memasukkan data yang telah didapat ke dalam program komputer untuk dilakukan pengolahan data.

e. *Cleaning data*

Pengecekan kembali data - data yang sudah di *entry* apakah ada kesalahan atau tidak.

Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

- a. Mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan data yang di peroleh dari kuesioner
- b. Data di susun atau di sajikan menggunakan Microsoft Excel dan di olah dengan program SPSS 24 yaitu terdiri dari karakteristik responden dan pernyataan dari responden
- c. Data di analisa dengan metode deskriptif.

2. Analisis Data

a. Analisa Univariat

Analisis Univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan tiap variabel dari hasil penelitian. Data hasil form dan kuesioner yang diisi dengan responden pada penelitian ini dapat berupa karakteristik usia, jenis

kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden dengan uji frekuensi untuk mendapatkan frekuensi (n) dan presentase (%).

b. Analisa Bivariat

Merupakan analisis secara simultan dari dua variabel. Dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dan mengetahui karakteristik masing-masing variabel. Dengan data diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis dengan perangkat lunak SPSS menggunakan uji statistik chi square karena untuk mengetahui pengaruh antara variabel dengan skala ukur nominal atau ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil uji univariat yaitu responden yang paling banyak berkunjung ke Instalasi farmasi BPJS berdasarkan usia adalah sebanyak 160 orang dengan persentase 40,6% pada usia 26-45 tahun. Didapati hasil uji bivariat yang menggunakan uji Pearson *Chi-square* dengan nilai P value = 0,001 dimana ($p < 0,05$). menandakan bahwa ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan responden dirumah sakit.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah (2014) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan responden yang berobat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan

p- value = 0,001 dengan dasar bahwa pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

2. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil Univariat yaitu responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, jenis kelamin perempuan sebanyak 235 orang dengan persentase 64,6%. Didapati hasil uji bivariat yang menggunakan uji Pearson *Chi-square* dengan nilai P value = 0,001 dimana ($p < 0,05$). menandakan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan responden dirumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elsa Vopitriyandi dimana jumlah perempuan lebih banyak dibanding dengan laki-laki. Perempuan cenderung lebih peduli dengan keadaan kesehatannya, lebih mudah mengetahui dan merasakan sesuatu.

3. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan penelitian tingkat pendidikan diperoleh hasil Univariat yaitu responden dengan pendidikan diploma/sarjana lebih banyak berkunjung ke Instalasi Farmasi (Apotek) sebanyak 220 orang persentase 60.4%. Didapati hasil uji bivariat yang

menggunakan uji Pearson *Chi-square* dengan nilai P value = 0,014 dimana ($p < 0,05$). menandakan bahwa ada hubungan antara jenis pendidikan dengan tingkat kepuasan responden di rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Rizal, 2014 yang menyatakan ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden, responden yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasa puas dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi Pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Pendidikan orang dewasa mempunyai beberapa makna, di antaranya yaitu adanya suatu keinginan manusia dari yang paling dasar sampai dengan kebutuhan paling tinggi berupa pengembangan diri.

4. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan penelitian tingkat pekerjaan diperoleh hasil Univariat yaitu responden dengan pekerjaan pegawai swasta paling banyak berkunjung ke instalasi farmasi sebanyak 180 orang persentase 49.5%. Didapati hasil uji bivariat yang menggunakan uji Pearson *Chi-square* dengan nilai P value = 0,770 dimana ($p > 0,05$). menandakan bahwa tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan responden di

rumah sakit

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sifa Fauziah (2021) yang didapati nilai p-value = 0,412 ($p > 0,05$) menandakan tidak adanya hubungan pekerjaan dengan kepuasan responden di rumah sakit.

5. Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan penelitian tingkat penghasilan diperoleh hasil Univariat yaitu responden dengan penghasilan di atas Upah Minimum Provinsi (UMP) paling banyak berkunjung ke apotek sebanyak 154 orang persentase 42.3%. Didapati hasil uji bivariat yang menggunakan uji Pearson *Chi-square* dengan nilai P value = 0,002 dimana ($p < 0,05$). menandakan bahwa adanya hubungan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan responden di rumah sakit.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ida Listiati (2017) yang didapatkan nilai p-value = 0,000 dimana ($p < 0,05$). Hasil tersebut membuktikan bahwa adanya hubungan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan responden di rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan sebesar 70.27% kategori cukup puas.

- b. Uji Pearson Chi-square menunjukkan adanya hubungan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan dan penghasilan dengan kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan karakteristik pekerjaan dengan kepuasan pasien.
 - c. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan sebesar 73,1 % memiliki kategori cukup puas.
 - d. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi jaminan sebesar 66,5% memiliki kategori cukup puas.
 - e. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi empati sebesar 57,6% memiliki kategori cukup puas.
 - f. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik sebesar 62,2% memiliki kategori cukup puas.
 - g. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 76,1% memiliki kategori cukup puas
- obat, baik dari jenis maupun kualitas
- b. Menambah jumlah sumber daya manusia untuk kinerja yang lebih baik
 - c. Bagi petugas farmasi lebih memperhatikan waktu tunggu dan juga menginformasikan masa kadaluwarsa obat ketika penyerahan obat kepada pasien
2. Bagi Penelitian Selanjutnya Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat mengembangkan penelitian kepuasan pasien dengan menggunakan metode lain dan adanya penambahan data penunjang untuk hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Aspuah, S., 2013, Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan, Medical Book, Yogyakarta.
2. Effendi, K dan Junita, S. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara. Vol 3 No.2.
3. Irmayani dan Syafitri, N. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Rs Grandmed Lubuk Pakam. Vol 4 No.2, Edisi November 2021-April 2022
4. Riyanto A. Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan (2011)
5. Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet
6. Susanti. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Amanda Cikarang Selatan
7. Trianengsih A, Hardisman, Ded

Saran

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit "X"
 - a. Menambah jumlah ketersediaan

Almasdy,2019. Implementasi Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tata kelola SDM Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018. Jurnal Kesehatan Andalas, Vol.8 No 2.