

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA AKSES UI  
KOTA DEPOK**

Oleh

**Pristiyantoro<sup>1</sup> dan Kurniasih Dinar<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

<sup>2</sup>Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

**ABSTRAK**

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menilai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, serta hubungan antara karakteristik pasien dan kepuasannya.

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* (potong lintang) yang dilaksanakan terhadap pasien BPJS yang menebus obat ke Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok. Sampel penelitian adalah 314 pasien BPJS yang dipilih secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui angket. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*.

Berdasarkan studi ini diketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan tertinggi adalah kehandalan (*reliability*) sebesar 95,8% sedangkan dimensi tingkat kepuasan terendah adalah jaminan (*assurance*) sebesar 81,9%. Sebagian pasien merasa tidak puas dalam hal ketersediaan obat di apotek yang ditanggung oleh BPJS. Dari 5 variabel, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan, hanya variabel pendidikan yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dengan nilai p value 0,008. Pihak manajemen apotek perlu memperhatikan ketersediaan obat-obat yang ditanggung oleh BPJS di apotek.

**Kata kunci :** kepuasan; pasien; pelayanan kefarmasian

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.<sup>[1]</sup> Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan

pasien. Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik (*pharmaceutical care*) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.<sup>[2]</sup>

Untuk menjamin mutu pelayanan Apotek sebagai sarana pelayanan

kefarmasian, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi apotek. Sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan pesaing sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.<sup>[2]</sup>

Penelitian di Estonia yang membandingkan pelayanan apotek antara tahun 1993 dan 2005 menunjukkan bahwa 95% pasien menginginkan informasi lebih banyak mengenai obat resep dan non resep, ruangan untuk konsultasi (80%), kecepatan waktu peracikan (76%). Kecepatan waktu peracikan obat lebih penting bagi perempuan dibanding laki-laki. Pasien dengan pendidikan lebih tinggi mengharapkan pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien dan personal.<sup>[22]</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniar dan Rini (2016) menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, keramahan dan jaminan), dimensi yang memiliki tingkat ketidakpuasan paling tinggi adalah jaminan. Persentase pasien yang puas pada dimensi jaminan adalah 88,8%, sedangkan yang tidak puas 11,2%. Sebagian pasien BPJS merasa kurang puas terhadap pernyataan "Semua obat dalam resep masuk dalam tanggungan

biaya BPJS" dan "Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS di apotek." Dan dari lima karakteristik responden yang dianalisis faktor jenis pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>[22]</sup>

Penelitian Triwardani (2017) menyatakan bahwa dari tujuh karakteristik responden yang dianalisis, faktor umur dan jenis kelamin berpengaruh dengan kepuasan pasien.<sup>[20]</sup>

Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan, adapun selama kerja sama ini berlangsung masih adanya beberapa keluhan pasien BPJS terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok yang terjadi belakangan ini seperti tentang pelayanan tenaga kefarmasian, waktu tunggu pelayanan obat yang lama, kelengkapan obat dan administrasi berkas kelengkapan klaim yang dianggap mempersulit. Untuk menjaga agar kerja sama antara BPJS dan Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok terjaga, maka perlu dilakukan survei kepuasan pasien BPJS.

Berdasarkan permasalahan di atas, membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang **"Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Kota Depok"**

#### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh

Apoteker/petugas di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok?"

### Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok.

#### 2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik responden yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dari pasien yang dilayani di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*)
3. Untuk mengetahui adanya hubungan karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan) dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok

### Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok dengan objek penelitian yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok.

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif menggunakan kuesioner. Rancangan penelitian yang dilakukan adalah *cross sectional* (potong lintang). Rancangan ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pengukuran variabel penelitian pada satu waktu. Hal ini tidak diartikan bahwa pengerjaan dilakukan pada waktu yang sama, namun tiap objek hanya dilakukan pengamatan dan pengukuran variabel pada satu waktu saja<sup>[16]</sup>.

#### Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan sementara terhadap hasil penelitian. Ada dua jenis hipotesis yaitu

- a. Hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah hipotesis penolakan. Dimana hipotesis ini merupakan hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh, tidak ada hubungan atau tidak ada perbedaan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya.
- b. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) adalah hipotesis penerimaan. Dimana hipotesis ini merupakan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh, ada hubungan atau ada perbedaan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya<sup>[16]</sup>.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah Ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok selama bulan Januari-Maret 2020 setiap hari Senin-Minggu pukul 08.00-17.00 WIB

**Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang akan diteliti adalah:

1. Variabel bebas (*Independent Variabel*)  
 Umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan
2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*)  
 Kepuasan pasien terdiri dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**Populasi dan Sampel**

**Populasi**

Populasi adalah keseluruhan total dari objek yang akan menjadi bahan penelitian sesuai dengan karakteristik yang diinginkan dalam penelitian<sup>[16]</sup>.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok

**Jumlah Pasien BPJS yang Menebus Obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok**

BULAN	JUMLAH PASIEN BPJS
Agustus	1.769
September	1.532
Oktober	1.047
Jumlah	4.348
<b>Rata-rata</b>	$\frac{4.348}{3} = 1.449$

Sumber : Data Apotek Kimia Farma 382 Akses UI

Berdasarkan rata-rata kunjungan pasien dari bulan Agustus Sampai Oktober di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok berjumlah 1.449 orang

**Sampel**

Sampel adalah bagian yang dapat mewakili populasi untuk dijadikan sebagai objek dari penelitian.<sup>[16]</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang menebus obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok. Teknik pengambilan sampel yaitu secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan oleh peneliti.<sup>[16]</sup> Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh peneliti

**Kriteria Inklusi**

1. Pasien peserta BPJS
2. Pasien bersedia mengisi kuesioner

**Kriteria Eksklusi**

1. Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien tunai
3. Pasien asuransi lain

Perhitungan sampel menggunakan rumus *slovins* <sup>[16]</sup>  

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

**Keterangan :**

n : Jumlah sampel  
 N : Populasi  
 d : Perkiraan Tingkat Kesalahan

Perkiraan tingkat kesalahan yang ditetapkan dalam sampel ini adalah 5%. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh untuk penelitian ini dari populasi sebesar 1.449 orang adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{\sqrt{N \cdot (5\%)^2 + 1}} = \frac{1.449}{\sqrt{1.449 \cdot (0,0025) + 1}} = 313,46$$

Besar sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 313,46 sampel dibulatkan menjadi 314 sampel

#### Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner.
2. Pengambilan data dilakukan selama dua bulan di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menemui pasien BPJS yang sedang menunggu obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok.
4. Peneliti memberikan penjelasan tentang penelitian ini, kemudian meminta kesediaan pasien untuk mengisi kuisisioner yang diberikan dan mengarahkan bagaimana cara mengisi kuisisioner tersebut.
5. Kuisisioner yang digunakan mengacu pada kuisisioner Nunung Mulyati (2018)<sup>[8]</sup>.

#### Pengolahan dan Analisis Data

##### 1. Pengolahan Data

Proses pengolahan data menggunakan SPSS versi 25

###### a. *Editing*

Pemeriksaan kelengkapan data, kelengkapan jawaban responden

###### b. *Coding*

Pengkodean jawaban dari responden untuk mempermudah proses pengolahan data

###### c. Entri data

Data primer (kuesioner) yang telah diisi oleh responden di entri ke SPSS versi 25

###### d. *Cleaning* data

Pemeriksaan ulang untuk menghindari data yang tidak sesuai antara data entri dan pengkodean kuisisioner

#### 2. Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram tiap variabel dari hasil penelitian

#### Analisis Data

##### a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang tersaji dalam bentuk tabel, meliputi deskripsi karakteristik pasien dan variabel penelitian. Karakteristik pasien dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*Independent*) dan variabel terikat (*Dependent*). Variabel bebas adalah karakteristik pasien/responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan). Sedangkan variabel terikat adalah 5 dimensi kepuasan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*)

##### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel yaitu hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan. Untuk

menguji hipotesa dilakukan analisa statistik dengan menggunakan uji kategori *Chi Square Test* ( $X^2$ )

Interprestasi data dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai signifikansi di dapat  $<0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa antara variabel 1 dan variabel 2 memiliki hubungan yang kuat dan sebaliknya<sup>[16]</sup>.

### Perhitungan Skor Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien/responden, perhitungan berdasarkan teori dari Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.<sup>[13]</sup> Skor yang diperoleh dari hasil kuesioner tentang kepuasan ini dikategorikan menjadi 2, yaitu jika jawaban ya  $\geq 12$  maka dikatakan pasien/responden tersebut puas dan jika jawaban ya  $<12$  maka dikatakan pasien/responden tersebut tidak puas.

Untuk mengetahui banyaknya persentase tingkat kepuasan responden, digunakan rumus :

$$\% = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada pasien BPJS yang sedang menebus obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok. Jumlah pasien yang peneliti ambil 314 pasien dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut deskripsi karakteristik responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

#### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar pasien BPJS yang menebus obat di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok berjenis kelamin perempuan (53,8%) dan laki-laki (46,2%). Hal ini dikarenakan sebagian responden adalah ibu rumah tangga, oleh karena itu, mereka memiliki waktu yang cukup untuk mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Pennebeker (1982) dan Smet (1994) yang dikutip oleh Sinulingga (2010) bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakitnya dibandingkan laki-laki.<sup>[18]</sup>

#### b. Usia

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa karakteristik pasien sebagian besar berusia 46-65 tahun sebanyak 42,3%. Data-data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan lanjut. Hal ini terjadi karena ada penurunan kualitas hidup pada usia tersebut. Menurut Pratama (2014) usia erat kaitannya dengan prognose penyakit dan harapan hidup mereka yang berusia diatas 55 tahun kecenderungan untuk terjadi berbagai komplikasi dibandingkan

dengan yang berusia dibawah 40 tahun. [9]

c. Pendidikan

Karakteristik pendidikan terakhir pasien/responden yang memiliki proporsi terbanyak adalah SMA/SMK dengan persentase 42%. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi sehingga semakin banyak pengetahuan yang diperoleh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Triwardani yang menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah SMA/SMK sebanyak 50 orang (45,5%). [20]

d. Pekerjaan

Karakteristik pasien/responden yang memiliki pekerjaan adalah karyawan swasta sebanyak 48 orang (15,3%). Hal ini dikarenakan lokasi Apotek yang dekat dengan kawasan industri dan perkantoran. Menurut Pratama, ada berbagai jenis pekerjaan yang akan berpengaruh pada frekuensi dan distribusi penyakit. Hal ini disebabkan sebagian hidupnya dihabiskan di tempat pekerjaan dengan berbagai suasana lingkungan yang berbeda. [9]

e. Penghasilan

Karakteristik pasien/responden yang berpenghasilan <Rp 3.872.552 lebih banyak yaitu sebesar 213 orang (67,8%). Dari hasil penelitian masih adanya karyawan swasta

yang berpenghasilan di bawah Upah Minimum Kabupaten/Kota Depok yaitu sebesar Rp 3.872.552 dan sebagian pasien/responden adalah pensiunan, ibu rumah tangga, buruh, pengemudi ojek online di mana penghasilan yang mereka dapatkan setiap bulannya juga tidak terlalu tinggi.

## 2. Kepuasan Pasien

### a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas pelayanan farmasi meliputi pelayanan yang disajikan dengan segera, kepedulian pada permasalahan yang pasien alami, kehandalan penyampaian jasa dan ketepatan waktu dalam pelayanan. [7]

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh persentase rata-rata pasien/responden yang puas sebanyak 95,8%, sedangkan yang tidak puas sebesar 4,2%. Berdasarkan rata-rata persentase di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan dimensi kehandalan (*reliability*), tetapi masih adanya pasien yang tidak puas pada dimensi ini, hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden mereka mengeluh tentang pemberian informasi obat yang dirasa masih kurang, terutama informasi waktu minum obat dan makanan atau

minuman apa saja yang harus dihindari selama minum obat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sudarni dimana rata-rata persentase kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 94%.<sup>[19]</sup>

b. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap adalah keinginan petugas untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien. Hal ini meliputi kejelasan waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan farmasi, kesediaan petugas dalam membantu pasien dan kelengkapan waktu petugas dalam menanggapi permintaan pasien.<sup>[7]</sup>

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh persentase rata-rata pasien puas sebesar 90,7%, sedangkan yang tidak puas sebesar 9,3%. Berdasarkan rata-rata skor persentase diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), tetapi masih adanya pasien yang tidak puas pada pelayanan dimensi daya tanggap. Hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden mereka mengeluh tentang waktu tunggu pelayanan obat, karena sebagian besar responden sebelumnya sudah mengantri di rumah sakit untuk bertemu dokter, mengantri untuk cek laboratorium (jika diperlukan), kemudian mendapat resep dan

terakhir menebus obat di apotek. Kondisi ini yang mendorong pasien untuk memperoleh obat dengan cepat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama, di mana rata-rata kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap sebesar 87,66%<sup>[9]</sup>.

c. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) diperoleh persentase rata-rata pasien yang puas sebesar 81,9%, sedangkan yang tidak puas sebesar 18,1%. Berdasarkan rata-rata skor dan persentase tersebut menunjukkan sebagian responden puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi jaminan. Tetapi dimensi ini memiliki tingkat kepuasan paling rendah diantara dimensi lainnya. Hal ini dikarenakan masih adanya obat-obat BPJS yang tidak tersedia di apotek karena kenaikan harga bahan baku obat, sehingga harga obat tidak terbaca di sistem *e-katalog* yang menyebabkan obat tidak dapat dipesan, seperti obat Miniaspi 80 mg (*asetyl salicylic acid*) dan Metformin 500 mg yang sempat kosong pada beberapa bulan

belakangan ini karena kenaikan bahan baku obat tersebut. Miniaspi 80 mg merupakan obat untuk mencegah serangan jantung, *stroke*. Sedangkan Metformin 500 mg merupakan obat anti diabetes. Kedua obat tersebut merupakan obat yang rutin di minum oleh pasien/responden penderita setiap bulannya. Menurut Satibi *et al*, pasien ketika mencari obat menginginkan seperti yang pasien cari, sehingga mereka tidak suka kalau ditolak resepnya atau alasan obatnya belum tersedia di apotek. Hal ini harus disikapi oleh apotek untuk berupaya melengkapi obat dan sediaan lainnya.<sup>[17]</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuniar di mana kepuasan pada dimensi jaminan sebesar 88,8%.<sup>[22]</sup>

d. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* diperoleh rata-rata persentase pasien yang puas sebesar 94,9%, sedangkan yang tidak puas sebesar 5,1%. Berdasarkan persentase diatas menunjukkan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kefarmasian

dimensi *empathy*, tetapi masih ada pasien/responden yang tidak puas pada dimensi ini. Hasil wawancara peneliti dengan pasien/responden, beberapa dari mereka tidak puas perihal komunikasi antara pasien dengan petugas dalam hal persyaratan berkas untuk menebus obat BPJS, pasien/responden menilai untuk menebus obat BPJS di Apotek Kimia Farma itu cukup sulit, terlalu banyak berkas yang harus dilampirkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Winanto di mana kepuasan pada dimensi ini sebesar 84,93%.<sup>[21]</sup>

e. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik yang mencakup kondisi sarana, kondisi sumber daya manusia dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.<sup>[7]</sup>

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh rata-rata persentase puas sebesar 93,3%, sedangkan yang tidak puas sebesar 6,7%. Berdasarkan rata-rata persentase diatas menunjukkan bahwa

sebagian besar pasien/responden puas terhadap pelayanan kefarmasian dimensi bukti fisik (*tangible*), tetapi masih adanya pasien yang tidak puas pada dimensi ini, sebagian pasien/responden tidak puas pada pernyataan "Apotek memiliki tempat duduk yang cukup" sebagian pasien/responden adalah lansia dimana mereka membutuhkan waktu untuk beristirahat bila sedang menunggu obat. Oleh karena itu, pihak apotek juga harus menambahkan kursi lebih banyak untuk pasien ketika sedang menunggu obat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama di mana persentase kepuasan pada dimensi ini sebesar 96,75%.<sup>[9]</sup>

### 3. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien

Analisis ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan batas nilai signifikansi  $p$  value  $<0,05$

#### a. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien BPJS

Pada analisis hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh hasil bahwa tidak terdapat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS yang ditunjukkan dengan nilai  $p$  value 0,150 ( $p>0,05$ ). Dalam hal ini hipotesis ditolak ( $H_0$ ) karena tidak adanya pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

#### b. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien BPJS

Pada analisis hubungan usia dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan, hasil uji statistika diperoleh nilai  $p$  value 0,469 ( $p>0,05$ ). Dalam hal ini hipotesis ditolak ( $H_0$ ) karena tidak adanya pengaruh antara usia dengan kepuasan pasien.

#### c. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Pada analisis hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok, terdapat ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan Kepuasan Pasien BPJS, hasil uji statistika diperoleh nilai  $p$  value 0,008 ( $p<0,05$ ). Pada

penelitian ini, terdapat kecenderungan tidak puas pada pasien/responden dengan pendidikan di perguruan tinggi. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi, sehingga semakin banyak pengetahuan yang diperoleh. Menurut penelitian Risnandi *et al* (2015) bahwa seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya tidak memuaskan. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh itu saja sudah cukup baginya.<sup>[13]</sup> Dalam hal ini hipotesis diterima ( $H_a$ ) karena adanya pengaruh antara pendidikan dengan kepuasan pasien.

**d. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Pada analisis hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok diperoleh bahwa

tidak adanya hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien, hasil uji statistika diperoleh nilai p value 0,687 ( $p>0,05$ ). Dalam hal ini hipotesis ditolak ( $H_0$ ) karena tidak adanya pengaruh antara pekerjaan dengan kepuasan pasien.

**e. Hubungan Penghasilan dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Dari hasil penelitian hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok, menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien BPJS, hasil uji statistika diperoleh nilai p value 0,495 ( $p>0,05$ ). Dalam hal ini hipotesis ditolak ( $H_0$ ) karena tidak adanya pengaruh antara penghasilan dengan kepuasan pasien.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

1. Karakteristik pasien/responden terbanyak yang menebus obat BPJS di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok diperoleh data jenis kelamin perempuan sebesar 54%, pasien/responden dengan usia 46-65 sebesar 43,3%, pasien/responden dengan pendidikan akhir SMA/SMK sebesar 42%, pasien/responden yang memiliki status pekerjaan karyawan sebesar 15,3%,

- pasien/responden yang memiliki penghasilan <3.872.552 sebesar 67,8%.
2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan diperoleh data dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi kepuasan tertinggi sebesar 95,8%. Sedangkan dimensi yang paling rendah adalah dimensi jaminan sebesar 81,9%. Sebagian pasien BPJS yang tidak puas terhadap dimensi jaminan pada pertanyaan "Obat yang dibutuhkan selalu tersedia di apotek".
  3. Hasil Analisis bivariat diperoleh ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, nilai p value 0,008 ( $p < 0,05$ ). Tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan.

#### **Saran**

1. Pelayanan di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok sudah baik, dilihat dari rata-rata kepuasan pasien setiap dimensi memiliki persentase kepuasan yang tinggi, tetapi ada satu dimensi yang tingkat kepuasan pasien nya rendah diantara dimensi lainnya yaitu dimensi jaminan (*assurance*). Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan penyedia produk/jasa dalam memberikan rasa percaya terhadap produk/jasanya kepada pelanggan. Diperlukan adanya komunikasi intensif dengan BPJS untuk memfokuskan kelengkapan obat yang tersedia untuk pasien BPJS agar pasien

mau datang untuk menggunakan jasa pelayanannya.

2. Perlunya sosialisasi kepada pasien/responden terkait kelengkapan berkas untuk menebus obat BPJS di Apotek Kimia Farma No 382 Akses UI Depok sehingga pasien tidak mengeluh terkait hal ini.
3. Perlunya peningkatan pelayanan dalam hal pemberian informasi obat kepada pasien/responden, agar tercapainya hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Abdullah, T & Tantri F., 2012. Manajemen Pemasaran. Cetakan ke-4. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2018. Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. Diakses 6 November 2019 dari <https://bpjs-kesehatan.go.id>
3. Departemen Kesehatan RI. 2009. Kategori Usia. Dari <https://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses 6 November 2019
4. Kimia Farma, 2015. Profil Perusahaan. <https://www.kimiafarma.co.id/profil/profil-perusahaan/sejarah.html>. Diakses 19 November 2019

5. Kemendikbud, 2016. *Educational Statistics In Brief* 2015/2016. Jakarta tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
6. Mulyani E., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. : Jurnal Surya Medika.2:2
7. Pratama, F.I. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari Tahun 2013. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Hlm 82-86.
9. Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek.
10. Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.
11. Republik Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008
12. Republik Indonesia, Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 561/kep 1220-yanbansos 2018 tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat Tahun 2019
13. Risnandi.C., Bunga. L. A & Supardi.S., 2015. Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lingga, Kabupaten Kubu Raya. Artikel Ilmiah. STIK. Sint Carolus, Jakarta.
14. Sani, K. F., 2018. Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental. Cetakan ke-3. Deepublish, Yogyakarta.
15. Satibi, Rokhman, M.R., & Aditama H, 2016. Manajemen Apotek. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
16. Sinulingga, A., 2010. Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010. *Skripsi*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Hal 22-60

17. Sudarni, D., 2009. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2009, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
18. Triwardani, Y., 2017. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang, *Skripsi* Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
19. Winanto, A., Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna. *Skripsi* Universitas Tanjung Pura, 2013.
20. Yuniar, Y., & Handayani R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, : Jurnal Kefarmasian Indonesia. 6 : 39-48