

ARTIKEL PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan

Prahena Yudanisa,¹ Ami Rachmi,² Amri Yunus,³
Nurul Romadhona,⁴ Yuli Susanti⁵

¹Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Islam Bandung

²Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung

³Departemen Ilmu Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi RSUD Al Ihsan

⁴Departemen Ilmu Bedah RSUD Al Ihsan

⁵Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung

Abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS, yaitu pelayanan farmasi yang masih dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi unit rawat jalan di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pemilihan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling* dan didapatkan 48 pasien yang telah mendapatkan pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung pada bulan Maret–Mei 2018 menggunakan kuesioner yang sudah tervalidasi. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* 69,90% (puas), *reliability* 76,15% (puas), *responsiveness* 55,78% (tidak puas), *assurance* 73,61% (puas), dan *emphaty* 77,43% (puas). Penambahan jumlah petugas apotik dan sosialisasi tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit kepada petugas mengenai waktu tunggu penyerahan obat diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness*.

Kata kunci: BPJS, farmasi, kepuasan pasien, mutu pelayanan

The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation**Abstract**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) is a public legal institution whose function is to organize a health insurance program. One of the health services provided by BPJS is the pharmaceutical service which is still considered not meet the minimum hospital service standards so that it affects the level of patient satisfaction on the quality of service provided. There are several indicators of satisfaction that can be used to determine the quality of service that is, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. This study aims to determine the description of patient satisfaction level of BPJS participants on the quality of outpatient pharmaceutical service in one of Bandung's private hospitals. This study was done by descriptive method with cross sectional approach. The sample selection technique used a consecutive sampling technique and got 48 patients who have received pharmacy service in one of Bandung's private hospitals in March–May 2018 by using validated questionnaires. The result of this study showed that patient satisfaction on tangible dimension (physical proof) was 69.90% (satisfied), reliability 76.15% (satisfied), responsiveness 55.78% (not satisfied), assurance 73.61% (satisfied), and empathy 77.43% (satisfied). The addition of the number of pharmacy officers and the socialization of Hospital Minimum Service Standards to officers regarding the waiting time for drug delivery is expected to increase patient satisfaction with the dimensions of responsiveness.

Keywords: BPJS, patient satisfaction, pharmacy, quality of service

Korespondensi: Prahena Yudanisa. Program Studi Pendidikan Dokter. Alamat: Jl. Tamansari No.20, Bandung 40116, Provinsi Jawa Barat Telepon: 022 4203368 Faksimile: 022 4203368 Email: prahenayudanisa@gmail.com.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, dengan kata lain kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Seperti yang tercantum dalam pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia 1945 menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik.² Upaya negara dalam mewujudkan Undang-Undang tersebut, yaitu dengan membuat Program Sistem Jaminan Sosial berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.¹ Pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS salah satunya adalah pelayanan kefarmasian yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan terhadap pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.²

Mutu pelayanan dapat dinilai salah satunya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan.³ Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan menurut Teori Parasuraman, yaitu seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).⁴

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam menilai kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan Ilahi,⁵ dari 52 pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Nagrak Sukabumi didapatkan 67,3% merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS di puskesmas secara umum. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lutfiyani dkk.⁶ menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kabupaten Magelang pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebesar 92,28%, dimensi *reliability* (kehandalan) 96,71%, dimensi sebesar *responsiveness* (ketanggapan) 97,46%, dimensi *assurance* (jaminan) 96,99%, dan dimensi *emphaty* (empati) sebesar 92,74%. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung.

Bahan penelitian ini diambil dari data primer berupa kuesioner yang berjumlah 13 item pertanyaan dan sudah tervalidasi. Teknik pemilihan sampel mempergunakan teknik *consecutive sampling* dan didapatkan 48 pasien yang telah mendapatkan pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta di Kota Bandung pada bulan Maret–Mei 2018. Jumlah sampel tersebut didapat dari hasil perhitungan menggunakan rumus estimasi proporsi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien BPJS di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung, pasien yang mendapat pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung, dan pasien berusia ≥ 17 tahun. Kriteria eksklusinya, yaitu pasien yang tidak dapat membaca dan menulis, serta pasien yang tidak dapat berkomunikasi.

Hasil

Hasil penelitian distribusi responden dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1 Distribusi Responden berdasar atas Usia dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin dan Usia	n=48	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	15	31
Perempuan	33	69
Usia (tahun)		
18–25	1	2
26–35	5	10
36–45	5	10
46–55	20	42
56–65	9	19
>65	8	17

Tabel 2 Distribusi Responden berdasar atas Pendidikan dan Pekerjaan

Pendidikan dan Pekerjaan	n=48	%
Pendidikan		
SD	1	2
SMP	7	15
SMA	17	35
SMK	2	4
Perguruan tinggi	21	44
Pekerjaan		
Mahasiswa	1	2
Ibu rumah tangga	20	42
Pensiunan PNS	9	19
PNS	3	6
Guru	1	2
Wiraswasta	4	8
Karyawan swasta	7	15
Buruh	2	4
Petani	1	2

Distribusi responden lebih banyak perempuan (69%), rentang usia 46–55 tahun (42%), tingkat pendidikan perguruan tinggi (44%), dan sebagai ibu rumah tangga (42% Tabel 1 dan Tabel 2).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dinilai berdasar atas dimensi mutu pelayanan, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*

Tabel 3 Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Farmasi

		n=48				
<i>Tangibles</i>		TP (1)	P (2)	SP (3)	Skor Total	Persentase Skor
-	Apakah kondisi lingkungan apotik terlihat bersih dan rapi ?	0	38	10		
-	Apakah penataan ruangan apotik terlihat rapi dan baik ?					
-	Apakah anda merasa nyaman selama menunggu obat ?	0	38	10	302	69,90%
		8	38	2		
<i>Reliability</i>						
-	Apakah petugas apotik membantu anda dalam memahami cara pemakaian obat?	2	26	20		
-	Apakah petugas apotik mampu menjawab pertanyaan ketika anda mengalami kesulitan dalam memahami cara pemakaian obat?	0	35	13	329	76,15%
-	Apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang cara pemakaian obat ?	0	38	10		
<i>Responsiveness</i>						
-	Apakah petugas apotik melayani anda dengan cepat dan tanggap?	4	29	15		
-	Apakah petugas apotik memberikan obat racikan dalam waktu kurang dari 60 menit ?	30	18	0	241	55,78%
-	Apakah petugas apotik memberikan obat dalam kemasan dalam waktu kurang dari 30 menit ?	28	20	0		
<i>Assurance</i>						
-	Apakah obat yang diberikan dikemas dengan rapi sehingga terjaga kualitasnya?	0	34	14		
-	Apakah petugas apotik memberikan obat sesuai dengan resep?	3	36	9	212	73,61%
<i>Empathy</i>						
-	Apakah petugas apotik melayani anda dengan baik dan sopan?	0	30	18		
-	Apakah petugas apotik memberikan pelayanan kepada anda dengan ramah dan tersenyum?	1	32	15	223	77,43%
Total					1.307	70,49%

TP = tidak puas (1), P = puas (2), SP = sangat puas (3)

dapat dilihat pada Tabel 3.

Dimensi *tangible* memperoleh nilai 69,90% sehingga kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* berada pada kategori puas.

Pada dimensi *reliability* didapatkan nilai 76,15% hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* berada pada kategori puas. Dimensi *responsiveness* menunjukkan nilai 55,78%, artinya kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* berada pada kategori tidak puas. Dimensi *assurance* didapatkan nilai 73,61% artinya kategori puas. Dimensi *empathy* sebesar 77,43% kategori puas. (Tabel 3)

Pembahasan

Berdasar atas hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung, didapatkan bahwa pada

dimensi *tangible* mendapat penilaian puas (69,90%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmi⁷ di Apotik Kota Jambi mendapatkan hasil serupa, yaitu kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* (79,75%). Pada penelitian ini pasien menilai bahwa ia merasa puas dengan kondisi lingkungan apotik yang bersih, penataan ruangan yang baik, dan dapat membuat responden merasakan kenyamanan selama menunggu obat sehingga berujung kepada kepuasan terhadap dimensi ini.

Pada dimensi *reliability*, responden menilai puas (76,15%) dengan kehandalan petugas apotik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya dkk.⁸ di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung bahwa pasien puas dengan pelayanan petugas apotik terhadap dimensi *reliability*. Pada penelitian ini kepuasan pasien timbul dikarenakan petugas selalu siap untuk membantu dan menjawab pertanyaan pasien terhadap hal yang belum dimengerti terutama

dalam memahami cara pemakaian obat. Pasien merasa puas karena ia bebas menyampaikan kesulitan dalam memahami pemakaian obat dan petugas mampu menanggapi dengan baik. Penelitian ini dilihat dari tingkat pendidikan responden, yaitu 44%. Tingkat pendidikan yang tinggi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien karena ia lebih mampu mencerna dan memahami petugas apotik ketika menyampaikan informasi mengenai cara mengonsumsi obat sehingga ia mudah paham dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas apotik termasuk pada dimensi ini.

Berdasar atas dimensi *responsiveness*, responden menilai tidak puas (55,78%) dengan ketanggapan petugas terhadap waktu penyerahan obat yang diberikan. Pada penelitian ini hasil yang diperoleh pada waktu tunggu penyerahan obat dalam kemasan lebih dari 30 menit, sedangkan obat racikan lebih dari 60 menit. Lama pemberian obat atau waktu tunggu penerimaan obat sudah diatur oleh Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat kemasan < 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan, yaitu < 60 menit.⁹ Hasil penelitian ini kebalikannya dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayana dan Susilawati¹⁰ di RSUD Solok yang merasa cukup puas (66,34%) terhadap dimensi *responsiveness* dan daya tanggap petugas didasarkan atas penilaian pasien pada petugas yang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, akan tetapi terdapat 7% pasien yang kurang puas yang merasakan ketanggapan petugas terhadap pelayanan yang dibutuhkan belum memadai.

Penyebab waktu tunggu penyerahan obat itu lama disebabkan oleh jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak dan tidak sebanding dengan jumlah petugas apotik sehingga waktu yang dibutuhkan petugas apotik untuk menyerahkan obat lebih lama. Berdasar atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, tenaga kefarmasian di Rumah Sakit Umum kelas B paling sedikit terdiri atas 4 (empat) apoteker yang bertugas di rawat jalan dibantu oleh paling sedikit 8 (delapan) orang tenaga teknis kefarmasian.¹¹ Selain itu, berdasar atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dinyatakan bahwa penghitungan kebutuhan apoteker berdasar atas beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 30 pasien, sedangkan penghitungan kebutuhan apoteker berdasar atas beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 30 pasien.¹²

Pada penelitian ini berdasar atas survei lapangan tenaga kefarmasian unit rawat jalan terdapat 2 orang apoteker dengan 12 orang tenaga teknis kefarmasian, tiap sif terdapat 1 orang apoteker dan 4 tenaga teknis kefarmasian. Jumlah kunjungan pasien ke instalasi rawat jalan farmasi rerata 536 per hari dan kurang lebih 1 orang apoteker menerima 268 resep per sif yang berarti jumlah dan beban tenaga apoteker di rumah sakit belum sesuai dengan Peraturan Menkes RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan

Perizinan Rumah Sakit serta Peraturan Menkes Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Ketidaksiharian jumlah apoteker dengan beban kerja apoteker pelayanan kefarmasian ini menyebabkan waktu tunggu untuk penyerahan obat menjadi lama sehingga pasien menilai tidak puas terhadap dimensi *responsiveness*. Keadaan tersebut didukung oleh hasil survei kepuasan pelanggan RSAI, waktu tunggu menempati peringkat terendah tingkat kepuasan pasien pada triwulan II dan III tahun 2014. Selain itu, berdasar atas hasil penilaian kinerja instalasi rawat jalan RSAI periode triwulan II dan triwulan III tahun 2014 didapatkan waktu tunggu rerata >60 menit yang diperlukan sejak proses pendaftaran hingga pemeriksaan dokter.¹³

Kepuasan responden pada dimensi *assurance* responden merasa puas (73,61%) dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandiwati dkk.¹⁴ di Banjarmasin mendapatkan penilaian puas (65,94%) terhadap dimensi *assurance*. Hasil ini dipengaruhi oleh pelayanan petugas yang memastikan obat terjamin kualitasnya dengan menjaga kemasan saat pemberian obat serta kesesuaian obat yang diberikan dengan resep yang ditulis dokter tanpa terdapat obat yang tertukar dengan pasien lain. Akan tetapi, pada penelitian ini terdapat beberapa responden (6,25%) menilai tidak puas terhadap item pertanyaan kesesuaian obat yang diberikan petugas apotik dengan resep dokter. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh kendala obat-obatan pada era JKN dan masalah stok obat-obatan sehingga hal tersebut perlu ditindaklanjuti untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi *empathy* tersebut responden merasa puas (77,43%) atas perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Aditya dkk.⁸ di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung 78% merasa puas. Responden menilai petugas apotik sudah ramah terhadap pasien tanpa memandang status sosial pasien. Dalam penelitian lain yang dilakukan di Jambi, Helni⁷ juga mendapatkan hasil yang serupa pasien merasa puas terhadap dimensi *empathy* (skor 3,28 dari 4). Helni menyatakan pasien puas dengan keramahan petugas dalam berkomunikasi dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Rumah sakit swasta di Kota Bandung ini mempunyai program 4SGRT, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, gesit responsif dan ucapan terima kasih sebagai atributnya. Senyum dan keramahan petugas, salam dan sapa, sopan dan santun, serta gesit responsif dan ucapan terima kasih petugas kepada pasien pada penelitian ini mampu membuat responden puas terhadap dimensi *empathy*.

Simpulan

Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung berdasar atas dimensi *tangible* kategori puas, *reliability* kategori puas, *responsiveness* tidak puas, *assurance* kategori puas, dan *empathy* dalam kategori puas.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (diunduh 12 Juli 2018). Tersedia dari: [http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU No. 40 Th 2004 ttg Sistem Jaminan Sosial Nasional](http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU%20No.%2040%20Ttg%20Sistem%20Jaminan%20Sosial%20Nasional).
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 (diunduh 18 Juli 2018). Tersedia dari: <http://jdih.pom.go.id/showpdf.php?u=uT3LOWdNfV1%2FxAy441sFwjMhNorbGfS4ik7W3dBV4M%3D>.
3. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan, dasar-dasar, pengertian, dan penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA. SERVQUEL: a mutiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1998;64(1):12-40.
5. Ilahi PP. Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi (diunduh 10 Juli 2018). Tersedia dari: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32987/1/PUJI%20PERTIWI%20ILAHIFKIK>.
6. Lutfiyati H, Yuliasuti F, Dianita P. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang. *J Farmasi Sains Praktis*. 2017;3(2):19-23.
7. Helni. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di Kota Jambi. *J Penelitian Universitas Jambi Humaniora*. 2015;17(2):01-8.
8. Aditya, Wagiono C, Budiman. Gambaran kepuasan pelayanan farmasi BPJS kepada pasien diabetes melitus tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung Tahun 2016. *SPeSIA*. 2016;2(1):93-100.
9. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (diunduh 15 Juli 2018). Tersedia dari: <https://www.slideshare.net/f1smed/nkesno129tahun2008stadarpelayananminimalrs>
10. Hidayana V, Susilawati M. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arusoka Solok. *Scientia*. 2016;6(1):59-65.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (diunduh 23 Juli 2018). Tersedia dari: <http://www.kemhan.go.id>
13. Susanti Y, Azis Y, Kusnadi D. Pengaruh appointment registration system terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien. *GMHC*. 2015;3(1):40-7.
14. Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian. *J Current Pharmaceut Sci*. 2018;1(2):63-8.