



## Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian IFRJ di RS QIM Batang Tahun 2020

### *BPJS Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services in Outpatient Pharmacy Installation at QIM Batang Hospital in 2020*

Zumrotul Khasna<sup>1\*</sup>, Yulian Wahyu Permadi<sup>2</sup>, Isyti'aroh<sup>3</sup>

#### ARTICLE INFO

##### Submitted:

##### Revised:

##### Accepted:

<sup>\*1,2</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Pekalongan.

<sup>3</sup>Program Studi Diploma Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Pekalongan.

#### ABSTRAK

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS QIM yang dilihat dari 5 dimensi yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *non-eksperimental* dengan metode pengambilan data *accidental sampling* dan metode penelitian menggunakan *cross sectional*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menganalisis nilai kepuasan untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS puas dengan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit QIM Batang dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi kehandalan yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi tepat, sebesar 60%, dimensi ketanggapan yaitu petugas farmasi tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pasien, sebesar 54%, dimensi jaminan yaitu petugas farmasi melayani dengan sopan, sebesar 56%, dimensi empati yaitu petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien, dan bersedia untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan, sebesar 55%, serta dimensi bukti fisik yaitu petugas farmasi berpakaian bersih dan rapih, sebesar 52%. Sistem pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit QIM Batang telah memenuhi kriteria 5 dimensi mutu yang baik, mencakup mutu pelayanan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

**Key words:** Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, BPJS.

#### ABSTRACT

BPJS Health functions to organize a health insurance program. Health insurance according to the SJSN Law is held nationally with the principle of social insurance with the aim of ensuring that participants receive health care benefits and protection in meeting basic health needs. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the services provided by the Outpatient Pharmacy Installation at QIM Hospital which can be seen from 5 dimensions, namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. This type of research is a non-experimental research with accidental sampling data collection method and the research method using cross sectional. Data analysis was carried out descriptively by analyzing the value of satisfaction to get the value of the level of patient satisfaction. The results showed that BPJS patients were satisfied with drug information services at the pharmacy installation of QIM Batang Hospital with the highest level of satisfaction on the dimension of reliability, namely the services provided by pharmacists was correct, at 60%, the dimension of responsiveness, namely the pharmacist was responsive in answering questions from patients, by 54%, the dimension of assurance, namely the pharmacy staff serving politely, by 56%, the dimension of empathy, namely the pharmacy staff being fair and not picky about patients, and being willing to apologize if something went wrong, by 55%, and the physical evidence dimension, namely pharmacists are clean and neatly dressed, by 52%. The pharmaceutical service system at the pharmacy installation of QIM Batang Hospital has met the criteria of 5 dimensions of good quality, including service quality dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

**Key words:** Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, BPJS.

## 1. INTRODUCTION (PENDAHULUAN)

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang dilakukan oleh farmasis dan bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah serta menyelesaikan masalah terkait obat. Apoteker yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk berpindah dari pelayanan kefarmasian yang terfokus pada produk menjadi lebih terfokus kepada pasien (*pharmaceutical care*).

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah suatu badan hukum yang dibentuk atas dasar Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program dalam jaminan bidang kesehatan. Jaminan kesehatan ini, menurut UU SJSN (Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional) dilaksanakan secara nasional dengan menggunakan prinsip asuransi sosial dan ekuitas, dengan tujuan untuk menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan kebutuhan-kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Telah terdapat suatu penelitian mengenai pelayanan terhadap pasien BPJS yang menunjukkan hasil, yaitu pasien merasa terbantu dengan adanya BPJS karena tidak mengeluarkan biaya. Namun pelayanan yang diberikan masih kurang optimal diantaranya pelayanan terkait waktu tunggu antrian dan pendaftaran yang memerlukan waktu yang lama. Pasien juga mengeluhkan terkait prosedur rujukan yang menyulitkan bagi pasien (Dewi & Firdaus, 2015).

RS QIM adalah rumah sakit yang berada di Batang, Jawa Tengah dimana di rumah sakit tersebut belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rawat jalan di RS Qim Batang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit QIM Batang dan untuk mengetahui sistem pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker atau Asisten Apoteker yang bertugas pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit QIM Batang.

## 2. METHODS (METODE)

Jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/wakil yang datang ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit QIM Batang. Sampel diambil dengan tehknik *accidental sampling* sebanyak 100 pasien. Adapun kriteria inklusi yaitu pasien yang sedang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit QIM Batang, pasien yang berkenan atau bersedia mengisi kuesioner, dan pasien yang sudah pernah melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit QIM Batang. Pasien yang berusia produktif 17-65 tahun (Kemendagri, 2020). Waktu penelitian pada bulan September 2020.

3. RESULTS AND DISCUSSION (HASIL DAN PEMBAHASAN)

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Hasil Tertinggi	Frekuensi	Persen
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	60	60
2.	Pendidikan	SD	43	43
3.	Status Pekerjaan	Bekerja	62	62

Berdasarkan hasil karakteristik responden menunjukan nilai angka kesakitan yg diderita oleh perempuan cenderung lebih tinggi. Hal ini menjadikan perempuan akan memanfaatkan fasilitas kesehatan seperti BPJS. Adapun pendidikan berhubungan dengan pengetahuan responden. Pasien dengan pengetahuan lebih tinggi cenderung lebih mengkritik saat merasa tidak puas dalam menerima pelayanan. Pasien yang memiliki pekerjaan memiliki kecenderungan ingin mendapatkan pelayanan kesehatan agar dapat menjalankan aktivitas seperti sedia kala.

No	Dimensi	Pernyataan	Kategori Tertinggi	Frekuensi	Persen
1.	Kehandalan	Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi tepat	Setuju	60	60.0%
2.	Ketanggapan	Petugas farmasi tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pasien	Setuju	54	54.0%
3.	Jaminan	Petugas farmasi melayani dengan sopan	Setuju	56	56.0%
4.	Empati	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien, dan bersedia untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	Setuju	55	55.0%
5.	Bukti Fisik	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapih	Setuju	52	52.0%

Tabel 2. menunjukan bahwa responden paling banyak memilih dimensi kehandalan kategori setuju untuk pernyataan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi tepat. Ketepatan petugas kefarmasian sangat penting. Karena, jika terdapat kesalahan baik dalam pengambilan obat maupun kesalahan saat penyerahan obat kepada pasien, maka dapat menyebabkan kefatalan jika tidak dilakukan pengecekan ulang.

Berdasarkan hasil dari dimensi ketanggapan, pasien cenderung menilai bahwa petugas Rumah Sakit QIM tanggap saat pasien membutuhkan penjelasan lebih lanjut mengenai obat. Baik mengenai aturan pakai obat, indikasi obat, maupun pantangan saat mengkonsumsi obat. Hal ini biasanya ditanyakan oleh pasien dewasa yang cenderung memiliki kekhawatiran akan kesalahan dalam terapi, maupun pasien usia lanjut yang cenderung beranggapan bahwa dirinya mengalami penurunan kemampuan daya ingat.

Berdasarkan hasil dari dimensi jaminan, pasien menilai bahwa petugas kefarmasian Rumah Sakit QIM Batang sudah melayani dengan sopan. Petugas memang menerapkan hal ini karena, mengatakan kenyamanan pasien. Jika pasien nyaman dalam pelayanan, maka informasi mengenai obat akan diterima dengan baik sehingga mendukung keberhasilan terapi.

Berdasarkan hasil dari dimensi empati, pasien menyatakan bahwa petugas kefarmasian Rumah Sakit QIM Batang selalu bersikap adil kepada seluruh pasien. Petugas menyerahkan obat sesuai dengan nomor antrre pasien dan selalu melakukan pelayanan informasi obat kepada seluruh pasien tanpa terkecuali. Terlebih saat menjalankan pelayanan informasi obat yang bersifat tidak memihak, dievaluasi secara kritis dan dengan bukti terbaik dalam semua aspek penggunaan (Nurhaini., dkk, 2020). Adapun kesalahan yang umum terjadi yaitu pada saat pasien mengkonfirmasi nama pasien sesuai nomor urut. Terkadang petugas salah dalam mengeja nama pasien. Hal ini bukanlah kesalahan yang fatal jika dilakukan konfirmasi ulang.

Berdasarkan hasil dari dimensi bukti fisik, pasien menyatakan bahwa petugas kefarmasian mengenakan pakaian yang rapih dan bersih. Hal ini sudah menjadi ketentuan Rumah Sakit QIM Batang. Jika petugas tidak menjalankan aturan ini, maka dikhawatirkan menjadi salah satu penyebab ketidak fokusan pasien saat penerimaan obat. Petugas

dengan pakaian tidak rapih maupun tidak bersih cenderung dapat mengundang perhatian pasien untuk berfokus pada hal lain selain penerimaan informasi obat yang diresepkan.

#### 4. CONCLUSION (KESIMPULAN)

Pasien BPJS puas dengan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit QIM Batang dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi kehandalan yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi tepat, sebesar 60%, dimensi ketanggapan yaitu petugas farmasi tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pasien, sebesar 54%, dimensi jaminan yaitu petugas farmasi melayani dengan sopan, sebesar 56%, dimensi empati yaitu petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien, dan bersedia untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan, sebesar 55%, serta dimensi bukti fisik yaitu petugas farmasi berpakaian bersih dan rapih, sebesar 52%. Sistem pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit QIM Batang telah memenuhi kriteria 5 dimensi mutu yang baik, mencakup mutu pelayanan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

#### 5. REFERENCES (DAFTAR PUSTAKA)

- Kemenkes RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia dan Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta.
- Pohan, I.S. (2015) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata*, Jakarta: EGC.
- Dewi, A., Firdaus, F.F. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul, *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, Program studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kemendagri. (2020). Berita Resmi Statistik. *Berita Resmi Statistik No. 07/01/33 Th. XV, 21 Januari 2021*.