

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
OBAT PADA PASIEN ASURANSI BPJS DI INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RSUD KRATON KABUPATEN PEKALONGAN
TAHUN 2019**

Tata Dwi Paramita¹⁾, Ainun Muthoharoh²⁾, Aida Rusmariana³⁾

Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No. 8 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
E-mail : tatadwi3@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan merupakan penilaian pasien setelah menggunakan pelayanan kesehatan, kemudian membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Salah satu pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan oleh apoteker adalah pelayanan informasi obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada pasien asuransi BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian ini adalah *deskriptif kuantitatif non probability sampling* dengan cara *sampling insidental*. Sampel penelitian sebanyak 83 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien baru atau lama (diatas 1 tahun) yang menggunakan asuransi bpjs, berumur minimal 18 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dan bersedia menjadi responden, pasien baru saja menerima obat, pelayanan informasi obat dilakukan oleh apoteker. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan hampir setengah 38 responden (45,8%) cukup puas terhadap dimensi *reliability* (kehandalan), sebagian besar 46 responden (55,4%) puas terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan), hampir seluruh 64 responden (77,1%) puas terhadap dimensi *assurance* (jaminan), hampir seluruh 67 responden (80,7%) puas terhadap dimensi *emphaty* (empati), dan sebagian besar 50 responden (60,2%) puas terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagian besar 50 responden (60,2%) puas terhadap pelayanan informasi obat. Pelayanan informasi obat harus ditingkatkan dalam rangka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : BPJS, Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat (PIO)

PENDAHULUAN

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes, 2013). Kepuasan mencerminkan penilaian pasien setelah menggunakan pelayanan kesehatan kemudian di kaitannya dengan ekspektasi. Bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pasien tersebut merasa puas. Bila kinerja melebihi ekspektasi, pasien tersebut merasa senang. Bila kinerja tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pasien tersebut merasa tidak puas dan kecewa. (Kolter, 2008). Analisis kepuasan pelanggan dilakukan dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* (Yuniar, 2016).

Pelayanan informasi obat (PIO) adalah kegiatan pemberian informasi dan penyediaan, rekomendasi obat yang akurat, independen, tidak bias, komprehensif dan terkini yang dilakukan oleh apoteker, kepada dokter, perawat, profesi kesehatan lainnya, pasien dan pihak lain yang berada di luar rumah sakit (Permenkes, 2016). Instalasi farmasi merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Permenkes, 2016). Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang bersifat non spesialis dilakukan oleh fasilitas kesehatan yang digunakan untuk keperluan diagnosis, observasi, pengobatan (Permenkes, 2013).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan cara *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diujikan pada sekelompok responden dengan jumlah 25 responden, setelah kuesioner diisi, kemudian dilihat skornya dan dihitung nilai signifikansinya. Dari 28 pernyataan setelah dilakukan uji validitas, dengan 23 pernyataan yang valid dan 5 pernyataan yang tidak valid. Pernyataan yang tidak valid

dihilangkan karena sudah terdapat pernyataan yang mewakili.

Kemudian untuk uji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha* Dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 dan tidak reliabel jika *Cronbach's Alpha* dibawah 0,60 (Donsu, 2016). Berdasarkan perhitungan reliabilitas diketahui bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh sebesar 0,787.

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Populasi pasien ini adalah seluruh pasien RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan yang berada di instalasi farmasi rawat jalan. Sampel yang diambil sebanyak 83 responden yang digunakan sesuai dengan kriteria inklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien baru atau lama (didas 1 tahun) yang menggunakan asuransi bpjs, berumur

minimal 18 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dan bersedia menjadi responden, pasien baru saja menerima obat.

ANALISIS DATA

Analisis univariat pada penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada pasien asuransi BPJS. Analisis univariat akan menghasilkan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan :

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2010)

Dari perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan :

Nilai	Tingkat Kepuasan
> 75%	Puas
56 – 74%	Cukup Puas
40 – 55%	Kurang Puas
< 40%	Tidak Puas

(Arikunto, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 83 responden pasien rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Tabel I. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* (kehandalan).

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	8	9,6
Cukup puas	38	45,8
Puas	37	44,6
Total	83	100

Dari Tabel I diatas, menunjukkan sebanyak 8 responden (9,6%) menyatakan dimensi *reliability* (kehandalan) kurang puas, sedangkan sebanyak 38 responden (45,8%) menyatakan cukup puas, sebanyak 37 responden (44,6%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan *reliability* (kehandalan) yang diberikan Instalasi

Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah cukup puas. Dimensi *reliability* (kehandalan) mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien secara tepat. Pada saat melakukan penelitian responden menuturkan peneliti terkait pemberian informasi obat oleh apoteker memberikan pelayanan informasi obat seperti nama obat, indikasi, cara pemakaian obat dan penyimpanan obat. Menurut Megawati, dkk (2016) dengan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengobatan, misalnya kesesuaian obat yang diserahkan kepada pasien serta pemberian informasi obat yang meliputi indikasi, pemakaian obat, penyimpanan obat, efek samping obat dan aktivitas yang perlu

dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.

Tabel II. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan).

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	2	2,4
Cukup puas	35	42,2
Puas	46	55,4
Total	83	100

Dari Tabel II diatas, menunjukkan sebanyak 2 responden (2,4%) menyatakan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) kurang puas, sedangkan sebanyak 35 responden (42,2%) menyatakan cukup puas, sebanyak 46 responden (55,4%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.

Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemampuan petugas pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dimensi ini berkaitan dengan waktu, sehingga semakin cepat pasien dapat dilayani semakin cepat pasien dapat mengkonsumsi obat.

Tabel III. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* (jaminan).

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Cukup puas	19	22,9
Puas	64	77,1
Total	83	100

Dari Tabel 3 diatas, menunjukkan sebanyak 19 responden (22,9%) menyatakan dimensi *assurance* (jaminan) cukup puas, sedangkan sebanyak 64 responden (77,1%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan *assurance* (jaminan) yang diberikan Rawat

Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas. Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dapat dipercaya. Penelitian dilakukan oleh Helni (2015) dalam dimensi *assurance* (jaminan) tidak kalah pentingnya untuk memastikan kebenaran penerima obat. Bisa dilakukan dengan cara antara lain memanggil nama pasien pada saat memberikan obat serta menggunakan nomor antrian.

Tabel IV. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *emphaty* (empati).

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Cukup puas	16	19,3
Puas	67	80,7
Total	83	100

Dari Tabel IV diatas, menunjukkan sebanyak 16 responden

(19,3%) menyatakan dimensi *emphaty* (empati) cukup puas, sedangkan sebanyak 67 responden (80,7%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan hampir seluruh pasien rawat jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas. *Emphaty* (empati) merupakan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien. Dalam pelayanan ini mencakup keramahan dari petugas. Apoteker tidak memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin. Menurut Sondari (2015) bahwa orang yang berinteraksi secara langsung dengan pasien harus memberikan pelayanan kepada pasien secara tulus, fokus, ramah, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.

Tabel V. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung).

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Cukup puas	33	39,8
Puas	50	50,2
Total	83	100

Dari Tabel V diatas, menunjukkan sebanyak 33 responden (39,8%) menyatakan *tangible* (bukti langsung) cukup puas, sedangkan sebanyak 50 responden (50,2%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan *tangible* (bukti langsung) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas. *Tangible* (bukti langsung) mencakup ketersediaan sarana dan kondisi fisik fasilitas. Didapatkan bahwa sebagian besar kepuasan responden terhadap

dimensi *tangible* (bukti langsung) khususnya dalam ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung seperti kursi tunggu, koran, ruangan nyaman dan ber-Ac.

Tabel VI. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat.

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (n)
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Cukup puas	33	39,8
Puas	50	60,2
Total	83	100

Dari Tabel VI diatas, menunjukkan sebanyak 33 responden (39,8%) menyatakan cukup puas, sedangkan sebanyak 50 responden (60,2%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan pelayanan informasi obat yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas. Kepuasan pasien adalah keluaran (*Outcome*) layanan kesehatan. Kepuasan pasien

merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah salah satu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Sukamto, 2017). Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian tersebut meliputi : 1) *Responsiveness* (ketanggapan) kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien; 2) *Reliabilty* (kehandalan) kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien secara tepat; 3) *Assurance* (jaminan) kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dapat dipercaya; 4) *Emphaty* (empati) kemampuan petugas untuk

memebrikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien; 5) *Tangible* (bukti langsung) ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada pasien asuransi bpjs di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Hampir setengah pasien rawat jalan sebanyak 38 responden (45,8%) menyatakan dimensi *reliability* (kehandalan) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah cukup puas.
2. Sebagian besar pasien rawat jalan sebanyak 46 responden (55,4%) menyatakan dimensi

responsiveness (ketanggapan) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.

3. Hampir seluruh pasien rawat jalan sebanyak 64 responden (77,1%) menyatakan dimensi *assurance* (jaminan) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.
4. Hampir seluruh pasien rawat jalan sebanyak 67 responden (80,7%) menyatakan dimensi *emphaty* (empati) yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.
5. Sebagian besar pasien rawat jalan sebanyak 50 responden (60,2%) menyatakan dimensi *tangible* (bukti langsung) yang

diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.

6. Sebagian besar pasien rawat jalan sebanyak 50 responden (60,2%) menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan adalah puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bappeda Kabupaten Pekalongan, RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, dan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu peneliti dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto., S., 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Donsu., 2016. *Metodelogi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta. Pustakabarupress.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2013. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan*. KEMENKES RI: Jakarta.
- Kolter., 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Permenkes., 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit No 72 Tahun 2016*.
- Sugiyono., 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sukamto., 2017. Evaluasi Kepuasan
Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Apotek Rawat
Jalan RSUP DR. Wahidin
Sudirohusodo Kota Makasar.
Skripsi. Fakultas Kedokteran
dan Ilmu Kesehatan. UIN
Alaudin Makasar.

Yuniar., 2016. Kepuasan Pasien
Peserta Program Jaminan
Kesehatan Nasional terhadap
Pelayanan Kefarmasian di
Apotek. Jakarta: *Jurnal*
Kefamasian.