

## **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu**

**Sindhy Ovellia Ofa<sup>1\*</sup>, Jabes Kanter<sup>1</sup>, Randy Tampa'i<sup>1</sup>, Selvana Tulandi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

<sup>2</sup>Program Studi Biologi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

\*Penulis Korespondensi; [sindhyofa@gmail.com](mailto:sindhyofa@gmail.com)

Diterima : 12 Desember 2019; Disetujui : 20 Januari 2020

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Tetapi pada kenyataannya pasien BPJS masih belum merasakan kualitas pelayanan kesehatan sesuai harapan. Puskesmas sebagai fasilitas pertama yang banyak digunakan oleh peserta BPJS harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari penilaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan desain survei dengan cara memberikan kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sahu periode juli-agustus 2019. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas sahu dengan sampel dalam penelitian ini adalah 90 jiwa. Hasil penelitian yang didapat di puskesmas sahu kecamatan sahu kabupaten halmahera barat tingkat kepuasan pasien BPJS berada pada kategori puas dengan persentase 70,78%.

**Kata kunci:** *Tingkat Kepuasan, BPJS, Puskesmas Sahu*

### **ABSTRACT**

Health services are one of the basic rights of the community provided by the government. However, the BPJS patients still do not feel the quality of service as expected. Puskesmas as the first facility that is widely used by BPJS participants must have good quality health services to provide satisfaction to patients. Patient satisfaction can be seen from the assessment of the services received with the services expected. This study used a survey design by giving pharmaceutical service satisfaction questionnaires to patients to determine the level of satisfaction of BPJS patients in the Sahu Health Center in July-August 2019. This study was conducted to determine the level of satisfaction of BPJS patients in sahu health centers with the sample in this study was 90 inhabitants. The results of the study obtained at the health center sahu sub-district sahu district of West Halmahera the level of patient satisfaction BPJS is in the category of satisfaction with the percentage of 70.78%.

**Keywords :** *Level of Satisfaction, BPJS, Puskesmas Sahu*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan karena termasuk dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta menyembuhkan penyakit. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraannya bagi tenaga kefarmasian. Terpenuhinya standar tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang terangkum dalam kepuasan pasien pada saat menerima pelayanan kefarmasian [1].

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan [2].

Berdasarkan Penelitian [3], Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Tetapi pada kenyataannya pasien BPJS masih belum merasakan kualitas pelayanan kesehatan sesuai harapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung dengan menggunakan metode *servqual* meliputi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki.

Penelitian tingkat kepuasan pasien puskesmas pekauman banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian [1]. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 68,03% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan berdasarkan indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu, Kecamatan Sahu, Kabupaten Halmahera Barat.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sahu Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat akan dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2019.

### Alat dan Bahan

Alat yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis menulis, laptop, kalkulator, kamera.

Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah lembar kuesioner.

### Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan cara memberikan kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sahu. Pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental sampling*. Pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan sebagai sampel penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Sahu dengan kriteria inklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik

umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan di teliti.

Sampel dalam penelitian ini adalah 90 jiwa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

**Analisis Data**

Data untuk hasil wawancara di analisis secara kualitatif untuk menambah informasi terkait tentang variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Data yang diolah akan di lakukan dengan teknik analisa persentase setelah pengumpulan data kuesioner kemudian diolah menggunakan table frekuensi.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P = persentase

f = frekuensi sampel tiap kategori

n = jumlah seluruh sampel

100% = bilangan tetap

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Pasien**

Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 90 responden. Karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi dan persentase. Data distribusi karakteristik 90 responden dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik dari 90 Responden di Puskesmas Sahu**

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	33	36,667
Perempuan	57	63,333
<b>Usia</b>		
17-25	10	11,111
26-45	35	38,889
46-60	45	50
<b>Pendidikan Akhir</b>		
SMP	35	38,889
SMA	55	61,111
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	24	26,667
PNS	14	15,556
Wiraswasta	6	6,667
Guru	6	6,667
IRT	37	41,111
Nelayan	3	3,333

Berdasarkan Tabel 1. bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 33 responden dengan persentase (36,667%) dan jumlah responden perempuan 57 responden dengan persentase (63,333%) ini menunjukkan laki-laki maupun perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sama saat menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara responden dengan jenis kelamin perempuan lebih mudah menyampaikan keluhan dibanding laki-laki sebagian besar responden perempuan merupakan ibu-ibu yang memiliki peran penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya [4].

Berdasarkan usia data-data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar berusia 46-60 tahun (50%) ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah kelompok usia dewasa dan lanjut. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi [5].

Berdasarkan tingkat pendidikan akhir yang paling banyak adalah responden yang berpendidikan tingkat SMA sebanyak 55 responden dengan persentase (61,111%) responden yang berpendidikan tingkat SMP sebanyak 35 responden dengan persentase (38,889%). Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dengan pemeliharaan kesehatannya [6].

Distribusi Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden yang paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 37 responden dengan persentase (41,111%). Hal ini sebanyak karena kunjungan pasien yang datang di Puskesmas Sahu adalah (IRT) karena memiliki waktu yang banyak dibanding yang memiliki profesi lainnya.

**Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Sahu Tentang Pelayanan Kefarmasian hasil uji validitas pertanyaan nomor 5 (Lima) tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  ( $0.471 < 0.05$ ) sedangkan nomor yang lain valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0.877 > 0.05$ ). Kuesioner dinyatakan valid jika seluruh pertanyaan mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table, artinya variable valid dan begitu juga sebaliknya [8].

Hasil uji reabilitas atau konsistensi penggunaan kuesioner untuk tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sahu Crobanch Alhpa  $> 0.05$  ( $C.a 0.541 > 0.05$ ) artinya kuesioner ini memiliki konsistensi sedang. Menurut Zulkifli (2009) reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil sebuah pengukuran dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan melalui daftar pertanyaan didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas sahu tergolong “Puas” yaitu puas sebanyak 80 orang dari total 90 responden. Data lengkap dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS**

Kategori	Jumlah responden	Persentase (%)
Sangat Puas	1	1,118
Puas	80	88,889
Tidak Puas	3	3,333
<b>total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien yang berada di Puskesmas Sahu masih tergolong Puas (Warna Hijau) sebanyak 88,889%, Sangat Puas (Warna Biru) sebanyak 7,778%, Tidak Puas (Warna Merah) sebanyak 3,333%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kategori Puas paling banyak. Penelitian yang dilakukan oleh Isnaniah (2015) Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian disebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien didominasi kategori Puas dengan persentase 73,25% [8].

Berbeda halnya dengan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS yaitu bahwa responden di RSP AU Dr. S. Hardjolukito mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien BPJS sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di RSP AU Dr. S. Hardjolukito mayoritas tergolong sangat baik dengan persentase 73,3% [9].

Perbedaan hasil penelitian antar satu daerah dengan daerah lainnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas, namun ada juga pasien yang menyatakan rasa tidak puas disebabkan kurangnya tempat duduk diruang tunggu apotek, dan kurangnya Brosur, Leaflet, Poster informasi obat/Kesehatan.

Pasien yang mengatakan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak baik terhadap kebersihan kamar mandi, dan juga ruangan perawatan. Selain itu, air di kamar mandi yang kadang tidak mengalir dengan baik serta peralatan elektronik yang terdapat di ruang perawatan pasien tidak berfungsi dengan baik, seperti lampu yang ada di kamar mandi padam tetapi tidak mendapatkan perbaikan dan beberapa ruang perawatan yang memiliki pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik sehingga pasien dan keluarga yang menjaga merasa kepanasan di dalam ruangan.

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu**

Dimensi	Jenis Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
		3	2	1
<i>Reponsiveness</i>	Ketanggapan Apoteker	29	61	-
<i>Emphaty</i>	Keramahan Apoteker	27	63	-
<i>Reliability</i>	Kejelasan Memberikan Informasi Obat	19	71	-
	Kelengkapan Obat	8	82	-
<i>Assurance</i>	Kecepatan Pelayanan Obat	16	74	-
<i>Tangibles</i>	Kenyamanan Ruang Tunggu	13	77	-
	Kebersihan Ruang Tunggu	30	60	-
	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan		44	46
	SKOR TOTAL	142	373	46

*Responsiveness* Ketanggapan Apoteker terhadap pasien yaitu kemampuan membantu konsumen

(pasien) menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dalam memberi pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian. Pertanyaan Ketanggapan Apoteker terhadap pasien dengan skor terbesar yang menyatakan Puas adalah 61 Responden dengan persentase 67,778%, dan 29 dengan nilai Sangat Puas dengan persentase 32,222%, dan untuk tidak puas tidak ada jawaban.

*Emphaty* Keramahan Apoteker merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik. Pada pernyataan Keramahan Apoteker skor terbesar adalah yang menyatakan Puas dengan Jumlah Responden yang menyatakan Puas adalah 63 Responden dengan persentase 70%, dan 27 dengan nilai Sangat Puas dengan persentase 30%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban.

*Reliability* Kejelasan memberikan informasi obat didapatkan skor terbesar adalah 71 Responden yang menyatakan Puas dengan persentase 78,889%, dan 19 nilai Sangat Puas dengan persentase 21,111%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban. Kelengkapan obat didapatkan skor terbesar yang menyatakan Puas 82 Responden dengan persentase 91,111%, dan 8 nilai Sangat Puas dengan persentase 8,889%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban.

*Assurance* Kecepatan pelayanan obat merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Pada pelayanan kefarmasian pengaplikasian dimensi *Assurance* adalah melakukan dispensing dengan cepat dan sesuai dengan kesukaran resep yang dikerjakan. Pada pernyataan kecepatan pelayanan obat dengan skor terbesar yang menyatakan Puas adalah 74 Responden dengan persentase 82,222%, dan 16 nilai Sangat Puas dengan persentase 17,778%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban.

*Tangibles* Pada Pada pernyataan Kenyamanan Ruang Tunggu didapatkan skor terbesar yang menyatakan Puas 77 Responden dengan persentase 85,556%, dan 13 nilai Sangat

Puas dengan persentase 14,444%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban. Pernyataan Kebersihan Ruang Tunggu didapatkan skor terbesar yang menyatakan Puas adalah 60 Responden 66,667%, dan 30 nilai Sangat Puas dengan persentase 33,333%, dan Tidak Puas tidak ada jawaban. Pernyataan Ketersediaan brosur, leaflet, dan informasi kesehatan didapatkan skor terbesar yang menyatakan Tidak Puas 46 Responden dengan persentase 51,111%, dan jumlah responden yang menyatakan Puas adalah 44 Responden dengan persentase 48,889%, dan Sangat Puas tidak ada jawaban.

Dimensi *Tangibles* / berwujud adalah keberadaan fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat - alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang rawat, dan peralatan. Dimensi tampilan fisik / *tangible* yang diberikan kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan petugas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa yang mendapat nilai tertinggi adalah kategori puas berjumlah 80 responden dengan persentase 88,889%. Tingkat kepuasan berikutnya adalah kategori sangat puas berjumlah 7 responden dengan persentase 7,778%. Terdapat 3 responden yang termasuk dalam kategori tidak puas dengan persentase 3,333%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa banyak pasien yang merasa puas pada pelayanan kefarmasian, karena apa yang diharapkan pasien telah sesuai dengan apa yang diharapkannya, hanya ada beberapa pasien yang merasa kurang puas pada pelayanan kefarmasian yang mengindikasikan masih ada responden memiliki harapan yang lebih tinggi dari pelayanan yang diterimanya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sahu, Kecamatan Sahu, Kabupaten Halmahera Barat untuk pelayanan kefarmasian berada pada kategori Puas dengan persentase 70,78%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Prihandiwati, E. dkk. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin.
- [2] Ningrum, Rinda, Mustika. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr.Ramelan Surabaya. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis
- [3] Septia, D. 2017. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Studi Kasus. Di Rumah Sakit Abdul Moeloek. Provinsi Lampung
- [4] Manurung, L.P., 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010, *Tesis*, MPH, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- [5] Sumaryanti, S., 2010. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Di Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Media Medika Muda*, 131.
- [6] Notoatmodjo, S., 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta
- [7] Sujarwani, W.V. 2015. *Statistik Untuk Kesehatan Yogyakarta*; Penerbit Gava Media. Hal. 23-40.
- [8] Suprpto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- [9] Annisa, O.Z, 2016. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul Program Studi Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta