

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RSUD X YOGYAKARTA 2015

Fithria Dyah Ayu Suryanegara\*, Dian Medisa, Muiz Abdul Aziz

Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Islam Indonesia

\*Corresponding author. Email: 106130101@uui.ac.id

---

**Abstract** National Health Insurance (NHI) was launched in Indonesia at 1<sup>st</sup> January 2014. NHI is conducted by BPJS Kesehatan, while for health services BPJS Kesehatan cooperate with several of health facilities, such as district hospital, private hospital etc. BPJS Kesehatan develop some indicators that evaluate the health facilities performance for credentialing health facilities, one of them is the patient satisfaction. RSUD X Yogyakarta is one of district hospital in Yogyakarta which is being BPJS Kesehatan partner in providing health services for patients. It is needed to evaluate the patients satisfaction on their services. This study aimed to evaluate the patients satisfaction on hospital services, divided into 4 (four) services area i.e. registration, insurance verification, polyclinic services, and pharmacy services. The research carried out on September-October 2015 at RSUD X Yogyakarta. The study was cross sectional design and sampling was accidental sampling. The study used questionnaire that have been validated, then we collected the data from the outpatients at RSUD X Yogyakarta. The total respondents were 100. The research found the patients satisfaction in registration area, insurance verification, polyclinic services, and pharmacy services were 71.68%; 70.34%; 73.74%; 72.28% respectively. The results still far from BPJS Kesehatan target i.e 85%. The patients were quite satisfied with the RSUD X Yogyakarta services, but it seems RSUD X Yogyakarta need to improve their performance in order to increase patients satisfaction at least same with the BPJS Kesehatan target.

**Keywords:** National Health Insurance, performance, hospital, satisfaction

**Intisari** Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dilaksanakan di Indonesia per 1 Januari 2014. JKN diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), sedangkan dalam melayani anggotanya, BPJS Kesehatan bekerja sama dengan beberapa fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit daerah, rumah sakit swasta dan lain-lain. BPJS Kesehatan mengembangkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari fasilitas kesehatan yang nantinya akan digunakan dalam proses seleksi, salah satu indikator yang dikembangkan adalah kepuasan pasien. RSUD X Yogyakarta adalah salah satu rumah sakit daerah yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, oleh sebab itu di rumah sakit tersebut perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, yang terbagi ke dalam 4 (empat) bidang, yaitu pendaftaran, verifikasi asuransi, pelayanan poliklinik, dan pelayanan farmasi. Penelitian diselenggarakan pada bulan September-Oktober 2015 di RSUD X Yogyakarta. Desain penelitian menggunakan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang telah divalidasi pada pasien rawat jalan RSUD X Yogyakarta. Total responden yang diperoleh dalam penelitian adalah 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD X Yogyakarta pada bagian pendaftaran, verifikasi asuransi, pelayanan poliklinik, dan pelayanan farmasi sebesar 71.68%; 70.34%; 73.74%; 72.28% secara berturut-turut. Hal tersebut masih jauh dari target BPJS Kesehatan, yaitu 85%. Pasien di RSUD X Yogyakarta cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, akan tetapi RSUD X Yogyakarta perlu melakukan perbaikan dalam pelayanan agar tingkat kepuasan pasien setidaknya sesuai dengan yang telah ditargetkan oleh BPJS Kesehatan.

**Kata kunci :** JKN, kinerja, rumah sakit, kepuasan

---

## 1. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi salah satu hak dasar warga masyarakat Indonesia, yaitu kesehatan. Hal tersebut tercantum dalam Pancasila sila ke-5 yang berbunyi “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, dan amanah Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H dan 34, yang kemudian diatur dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menjelaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dalam bidang kesehatan, dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan terjangkau. JKN dilaksanakan oleh suatu badan yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Penyelenggaraan JKN oleh BPJS Kesehatan dilakukan dengan bekerja sama dengan beberapa fasilitas kesehatan, baik fasilitas kesehatan tingkat pertama, kedua, maupun ketiga. Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah rumah sakit. BPJS Kesehatan mengembangkan sistem seleksi (kredensial) bagi rumah sakit yang menjadi rekanannya. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit yang tidak memenuhi standar yang telah ditentukan oleh BPJS Kesehatan akan dievaluasi kembali dengan tidak memperpanjang kembali kontrak kerja sama yang telah dilakukan (Kementerian Kesehatan RI, 2012). Salah satu standar yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang berkualitas setidaknya mencapai 85% pada tahun 2019.

Tingkat kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang penting dan sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi terhadap *outcome* klinis pasien, tingkat retensi pasien, dan klaim malpraktek. Pasien adalah pelanggan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Sebagai seorang pelanggan, pasien memiliki beberapa hak, salah satunya adalah memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan dari pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, dan mempengaruhi pada tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Prakash, 2010). Era JKN memberikan kebebasan kepada para peserta (warga masyarakat Indonesia) untuk memilih fasilitas kesehatan yang akan melayaninya. Hal tersebut memicu terjadinya persaingan antara fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Kementerian Kesehatan RI, 2012). Dalam era persaingan yang ketat pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan merupakan hal yang vital untuk dilakukan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan informasi mengenai harapan pelanggan, serta informasi mengenai pesaing (Cengiz, 2010). RSUD X Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat Kota Yogyakarta berjumlah 13 (tiga belas) (BPJS Kesehatan, 2015), sehingga RSUD X Yogyakarta harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat bersaing dengan rumah sakit yang lain. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan RSUD X Yogyakarta dari segi tingkat kepuasan pasien, agar dapat menjadi *feed back* bagi rumah sakit.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Teknik pengumpulan sampel

Penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian deskriptif dengan desain cross sectional. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pasien rawat jalan di RSUD X Yogyakarta selama periode September-Oktober 2015. Kuesioner telah divalidasi sebelumnya dengan melibatkan 30 responden. Kuesioner terdiri atas 5 (lima) pertanyaan pada bagian pendaftaran, 7 (tujuh) pertanyaan pada bagian verifikasi asuransi, 7 (tujuh) pertanyaan pada bagian pelayanan poliklinik, dan 8 (delapan) pertanyaan pada bagian pelayanan farmasi. Seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.934 yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan reliabel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan di RSUD X Yogyakarta yang merupakan peserta BPJS Kesehatan berusia  $\geq 17$  tahun dan bersedia untuk menjadi responden, serta telah berkunjung ke RSUD X Yogyakarta minimal 2 (dua) kali. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang.

### 2.3. Penjelasan mengenai deskripsi jalannya penelitian

Pertama kali sebelum berjalannya penelitian, peneliti mengurus ethical clearance terlebih dahulu ke Komite Etik Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, kemudian ethical clearance dan surat izin pendahuluan dari kampus Universitas Islam Indonesia diberikan ke RSUD X Yogyakarta. Setelah itu, mendapatkan rekomendasi dari RSUD X Yogyakarta dan diserahkan ke Kantor Gubernur DIY dan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta beserta dengan surat izin penelitian dari kampus. Selanjutnya, diperoleh surat izin dari Dinas Perizinan dan diserahkan ke RSUD X Yogyakarta dan dimulai pengambilan data untuk uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan pengambilan data sampel. Data kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif berupa persentase tingkat kepuasan. Pengolahan tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung skor total setiap jawab responden, kemudian dibagi dengan skor maksimal yang dapat diperoleh pada setiap bagian dan dikalikan 100%. Setiap jawaban responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan bobot 1, Tidak Puas (TP) diberikan bobot 2, Cukup Puas (CP) diberikan bobot 3, Puas (P) diberikan bobot 4, dan Sangat Puas (SP) diberikan bobot 5. Skor maksimal yang dapat diperoleh dalam setiap bidang adalah sebagai berikut:

Bagian Pendaftaran: terdiri atas 5 pertanyaan, maka skor maksimal yang dapat diperoleh adalah  $= 5 \times 5 \times 100 = 2500$ .

Bagian Verifikasi Asuransi: terdiri atas 7 pertanyaan, maka skor maksimal yang dapat diperoleh adalah  $= 7 \times 5 \times 100 = 3500$ .

Bagian Pelayanan Poliklinik: terdiri atas 7 pertanyaan, maka skor maksimal yang dapat diperoleh adalah  $= 7 \times 5 \times 100 = 3500$ .

Bagian Pelayanan Farmasi: terdiri atas 8 pertanyaan, maka skor maksimal yang dapat diperoleh adalah  $= 8 \times 5 \times 100 = 4000$ .

Persentase kepuasan tiap bidang diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor setiap bidang}}{\text{Skor maksimal setiap bidang}} \times 100\% \quad (1)$$

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

| Sosiodemografi               | N (%)   |
|------------------------------|---------|
| Jenis Kelamin :              |         |
| ➤ Laki-laki                  | 46 (46) |
| ➤ Perempuan                  | 54 (54) |
| Usia :                       |         |
| ➤ Remaja (17-25 Tahun)       | 5 (5)   |
| ➤ Dewasa (26-45 Tahun)       | 11 (11) |
| ➤ Lansia (46-65 Tahun)       | 62 (62) |
| ➤ Manula (66 keatas)         | 22 (22) |
| Pekerjaan :                  |         |
| ➤ Mahasiswa/i                | 1 (1)   |
| ➤ Wiraswasta                 | 12 (12) |
| ➤ Pegawai Negri Sipil        | 10 (10) |
| ➤ TNI/POLRI                  | 1 (1)   |
| ➤ Petani                     | 1 (1)   |
| ➤ Pegawai Swasta             | 11 (11) |
| ➤ Ibu Rumah Tangga           | 31 (31) |
| ➤ Lain-lain                  | 33 (33) |
| Frekuensi Kunjungan :        |         |
| ➤ Pertama kali               | 0 (0)   |
| ➤ 2-5 kali                   | 33 (33) |
| ➤ Lebih dari 5 kali          | 67 (67) |
| Alasan Pemilihan RS :        |         |
| ➤ Rujukan Puskesmas/Dokter   | 97 (97) |
| ➤ Dekat Rumah                | 3 (3)   |
| ➤ Lain-lain                  | 0 (0)   |
| Poliklinik yang dituju :     |         |
| ➤ Penyakit dalam             | 57 (57) |
| ➤ Bedah                      | 23 (23) |
| ➤ Kebidanan dan Kandungan    | 3 (3)   |
| ➤ Syaraf                     | 9 (9)   |
| ➤ Mata                       | 2 (2)   |
| ➤ Kulit dan Kelamin          | 0 (0)   |
| ➤ Gigi dan Mulut             | 4 (4)   |
| ➤ THT                        | 1 (1)   |
| ➤ Penyakit Anak              | 1 (1)   |
| ➤ Lain-lain                  | 0 (0)   |
| Cara Pembayaran Iuran BPJS : |         |
| ➤ Potong Gaji                | 44 (44) |

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| ➤ Secara Mandiri             | 9 (9)   |
| ➤ Dibayar Pemerintah         | 47 (47) |
| Pendidikan :                 |         |
| ➤ Tidak Tamat SD             | 2 (2)   |
| ➤ SD                         | 10 (10) |
| ➤ SMP                        | 24 (24) |
| ➤ SMA                        | 50 (50) |
| ➤ Perguruan Tinggi / Akademi | 14 (14) |

*Sumber: data primer yang sudah diolah*

Responden yang terlibat dalam penelitian ini lebih banyak perempuan daripada laki-laki, hal tersebut sejalan dengan penelitian Smith yang menyebutkan bahwa tingkat partisipasi wanita dalam mengisi survey lebih tinggi perempuan dibandingkan laki-laki (Smith, 2008). Karakteristik usia dalam penelitian terbagi menjadi 4 kelompok berdasarkan Kementerian Kesehatan RI, yaitu remaja, dewasa, lansia, dan manula. Sebagian besar responden berada pada kelompok lansia dan manula. Hal tersebut disebabkan semakin bertambahnya usia akan menyebabkan fungsi fisiologis tubuh menurun dan banyak terkena penyakit degeneratif, sehingga membutuhkan perawatan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Dari latar belakang pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga, dan telah berkunjung ke RSUD X Yogyakarta lebih dari 2 kali. Hal tersebut dimungkinkan disebabkan oleh kelompok ibu rumah tangga memiliki waktu yang lebih luang untuk memeriksakan diri atau keluarga mereka ke rumah sakit. Sebagian besar responden datang ke RSUD X Yogyakarta karena rujukan dari fasilitas kesehatan yang berada di bawahnya. Hanya sebagian kecil yang memeriksakan diri karena alasan dekat dari rumah. Hal tersebut sesuai dengan prosedur dari BPJS Kesehatan mengenai pelayanan kesehatan berjenjang, di mana pasien harus memeriksakan diri terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas dan klinik pratama sebelum dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi seperti rumah sakit, kecuali pada kasus kedaruratan. Poliklinik yang banyak dituju adalah penyakit dalam dan bedah, hal tersebut sejalan dengan banyaknya responden yang berusia lansia maupun manula yang berkunjung ke rumah sakit yang mengalami penyakit degeneratif, dan sesuai dengan kebijakan pemeriksaan rujukan berjenjang, di mana kompetensi sumber daya manusia dokter spesialis bedah hanya ada di fasilitas kesehatan rujukan. Sebagian besar responden yang memeriksakan diri ke rumah sakit merupakan peserta BPJS Kesehatan yang melakukan iuran mandiri baik dipotong langsung dari gaji oleh perusahaan ataupun pemerintah. Dari segi pendidikan, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang baik, yaitu SMA (Sekolah Menengah Atas) ke atas, hal tersebut dimungkinkan bahwa pada kelompok masyarakat yang berpendidikan lebih baik memiliki tingkat kesadaran akan kesehatan yang lebih tinggi (Curtin, 2000).

### *3.2. Tingkat Kepuasan Pasien*

Tingkat kepuasan pasien dibagi menjadi 4 bagian berdasarkan alur pemeriksaan yang ada di RSUD X Yogyakarta, yaitu bagian pendaftaran, bagian verifikasi asuransi, bagian pelayanan poliklinik, dan bagian pelayanan farmasi.

#### *3.2.1. Tingkat Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran*

Pengukuran tingkat kepuasan pasien pada bagian pendaftaran meliputi keramahan petugas, kecepatan pelayanan, keteraturan aturan, kemudahan pendaftaran, dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien pada Bagian Pendaftaran

| No. | Pertanyaan  | Kepuasan          |            |            |      |             |
|-----|---|-------------------|------------|------------|------|-------------|
|     |   | Sangat tidak puas | Tidak puas | Cukup puas | Puas | Sangat puas |
| 1.  | Petugas pendaftaran melayani pasien BPJS Kesehatan dengan ramah | 0                 | 2          | 14         | 63   | 21          |
| 2.  | Pelayanan pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat       | 1                 | 7          | 51         | 41   | 0           |
| 3.  | Pelayanan berdasarkan pada nomor antrian (antrian yang teratur) | 0                 | 0          | 52         | 47   | 1           |
| 4.  | Pendaftaran dilakukan dengan mudah                              | 0                 | 2          | 46         | 50   | 2           |
| 5.  | Ruang tunggu pendaftaran nyaman                                 | 0                 | 5          | 34         | 61   | 0           |

Sumber: data primer yang sudah diolah, jumlah responden 100 orang

Beberapa evaluasi yang dapat dilakukan dari hasil tersebut adalah, sebagian kecil responden masih merasakan pelayanan pendaftaran masih kurang cepat, alangkah baiknya apabila rumah sakit dapat membuat sistem registrasi on line ataupun via telepon yang dapat memudahkan pasien dan mempercepat proses pendaftaran pasien, tanpa harus menunggu mengantri sebelum jam buka operasional rumah sakit. Dari hasil tersebut kemudian diolah berdasarkan rumus (1) dan diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran sebesar 71.68%.

### 3.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien pada Bagian Verifikasi Asuransi

Tingkat kepuasan pasien pada bagian verifikasi asuransi ditinjau dari keramahan petugas verifikasi, kemudahan layanan verifikasi, keteraturan antrian, dan kenyamanan ruang tunggu. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 3.** Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien pada Bagian Verifikasi Asuransi

| No. | Pertanyaan   | Kepuasan          |            |            |      |             |
|-----|--|-------------------|------------|------------|------|-------------|
|     |  | Sangat tidak puas | Tidak puas | Cukup puas | Puas | Sangat puas |
| 1.  | Petugas verifikasi melayani pasien BPJS Kesehatan dengan ramah | 0                 | 1          | 15         | 11   | 73          |

|    |  |   |   |    |    |   |
|----|--|---|---|----|----|---|
| 2. | Prosedur penerimaan berkas pasien BPJS rawat jalan di bagian verifikasi mudah (tidak berbelit-belit)       | 0 | 4 | 65 | 29 | 2 |
| 3. | Antrian penyerahan berkas ke bagian verifikasi yang teratur ( BPJS dan Non BPJS dibedakan )                | 0 | 5 | 62 | 32 | 1 |
| 4. | Petugas memberikan informasi mengenai berkas pasien BPJS yang harus dilengkapi dengan ramah                | 0 | 2 | 72 | 25 | 1 |
| 5. | Ruang tunggu verifikasi nyaman dan terdapat fasilitas seperti TV dan majalah                               | 0 | 9 | 51 | 40 | 0 |
| 6. | Ruang tunggu pasien mencantumkan poster / gambar prosedur/alur pelayanan rawat jalan pasien BPJS Kesehatan | 0 | 4 | 58 | 31 | 1 |
| 7. | Petugas menjawab pertanyaan pasien dengan jelas  | 0 | 0 | 20 | 79 | 1 |

*Sumber : Data primer yang telah diolah. Jumlah responden 100 orang*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek dari kepuasan pasien masih perlu ditingkatkan, antara lain adalah kemudahan dalam prosedur penerimaan berkas, serta kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan. Kejelasan terhadap prosedur pelayanan akan membuat pasien lebih mudah memahami tentang prosedur tersebut. Dari hasil tersebut kemudian diolah dengan rumus (1) dan diperoleh nilai kepuasan pasien pada bagian verifikasi sebesar 70.34%.

### 3.2.3. Tingkat Kepuasan Pasien pada Bagian Pelayanan Poliklinik

Tingkat kepuasan pasien pada bagian poliklinik ditinjau dari keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kesesuaian waktu pelayanan, daya tanggap dokter terhadap keluhan pasien, kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter, kebersihan dan kerapian petugas. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien di Bagian Pelayanan Poliklinik

| No. | Pertanyaan   | Kepuasan          |            |            |      |             |
|-----|--|-------------------|------------|------------|------|-------------|
|     |  | Sangat tidak puas | Tidak puas | Cukup puas | Puas | Sangat puas |
| 1.  | Petugas poliklinik melayani pasien BPJS Kesehatan dengan ramah                     | 0                 | 3          | 11         | 65   | 21          |
| 2.  | Waktu tunggu pemeriksaan relatif cepat (< 60 menit)                                | 1                 | 21         | 65         | 13   | 0           |
| 3.  | Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang tertera dipapan praktek      | 0                 | 11         | 58         | 29   | 2           |
| 4.  | Dokter tanggap terhadap keluhan pasien   | 0                 | 2          | 6          | 64   | 28          |
| 5.  | Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien | 0                 | 1          | 7          | 55   | 37          |
| 6.  | Poliklinik dalam keadaan bersih mempunyai peralatan yang lengkap                   | 0                 | 2          | 58         | 38   | 2           |
| 7.  | Pakaian petugas poliklinik rapih dan menggunakan tanda pengenal                    | 0                 | 0          | 23         | 75   | 2           |

Sumber: data primer yang telah diolah. Jumlah total responden 100 orang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pasien masih merasakan ketidakpuasan dalam menunggu dokter berpraktek, dan kesesuaian jadwal praktek dokter. Hal tersebut disebabkan karena dokter harus melakukan *visite* ke bangsal rawat inap terlebih dahulu sebelum melakukan praktek di rawat jalan. Dari hasil penelitian tersebut kemudian diolah menggunakan rumus (1) dan diperoleh nilai kepuasan pasien sebesar 73.74%.

### 3.2.4. Tingkat Kepuasan Pasien pada Bagian Pelayanan Farmasi

Tingkat kepuasan pasien pada bagian pelayanan farmasi ditinjau dari keramahan apoteker, waktu tunggu pengambilan obat, tidak adanya pemungutan biaya, kepastian waktu memperoleh obat, informasi terkait obat, tanda pengenal apoteker, dan kesesuaian obat dengan resep. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 5.** Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien pada Bagian Pelayanan Farmasi

| No. | Pertanyaan   | Kepuasan          |            |            |      |             |
|-----|--|-------------------|------------|------------|------|-------------|
|     |  | Sangat tidak puas | Tidak puas | Cukup puas | Puas | Sangat puas |
| 1.  | Apoteker melayani pasien BPJS dengan ramah   | 0                 | 2          | 16         | 75   | 7           |
| 2.  | Waktu tunggu pengambilan obat racikan $\leq$ 60 menit dan non racikan $\leq$ 30 menit                      | 3                 | 10         | 76         | 11   | 0           |
| 3.  | Pasien BPJS Kesehatan rawat jalan tidak dipungut biaya saat menebus obat                                   | 0                 | 0          | 17         | 47   | 36          |
| 4.  | Petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi | 2                 | 17         | 38         | 42   | 1           |
| 5.  | Apoteker memberikan informasi tentang dosis dan cara pakai obat dengan baik dan jelas                      | 0                 | 1          | 32         | 65   | 2           |
| 6.  | Apoteker menggunakan tanda pengenal  | 0                 | 2          | 44         | 54   | 0           |
| 7.  | Obat yang diberikan sesuai resep   | 0                 | 3          | 44         | 50   | 3           |
| 8.  | Obat yang diberikan dalam kondisi baik dan bermutu tinggi  | 0                 | 0          | 8          | 90   | 2           |

Sumber: data primer yang sudah diolah. Jumlah total responden 100 orang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien dalam memperoleh obat sangat lama, yaitu lebih dari 60 menit untuk resep racikan, dan lebih dari 30 menit untuk resep nonracikan, sehingga beberapa responden merasa tidak puas akan pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Di sisi lain, responden juga menyebutkan bahwa tidak terdapat kepastian waktu mendapatkan obat. Oleh sebab itu, instalasi farmasi diharapkan dapat membuat inovasi baru terkait percepatan proses pelayanan obat, misalkan dengan menggunakan SIM (Sistem Informasi Manajemen) terkomputerisasi, *e prescribing*, dan membuat sistem antrian yang lebih reliabel, sehingga pasien mendapat kejelasan waktu memperoleh obat. Dari hasil tersebut kemudian diolah menggunakan rumus (1) dan diperoleh nilai kepuasan pasien pada pelayanan farmasi sebesar 72.28%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Yogyakarta, masih berada pada level cukup puas, dan masih jauh dari yang ditargetkan oleh BPJS Kesehatan, yaitu 85%. Oleh sebab itu, RSUD X Yogyakarta perlu memperbaiki beberapa aspek dalam penyediaan layanannya, sehingga masyarakat bisa lebih terpuaskan dan menjadi loyal pada RSUD X Yogyakarta.

### **KESIMPULAN**

Pasien rawat jalan RSUD X Yogyakarta cukup puas terhadap pelayanan pendaftaran, verifikasi asuransi, pelayanan poliklinik, dan pelayanan farmasi.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih kepada Universitas Islam Indonesia atas Hibah AIPT yang telah diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- BPJS Kesehatan (2015) Jumlah Fasilitas Kesehatan, available at [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)
- Cengiz E. (2010) Measuring Customer Satisfaction: Must or Not?, *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2): 76-88.
- Curtin R., Presser S., Singer E., 2010, The Effect of Response Rate Changes on The Index of Consumer Sentiment, *Public Opinion Quarterly*, 64: 413-428, American Association for Public Opinion Research.
- Kementerian Kesehatan RI (2012) Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta
- Kementerian Kesehatan (2013) *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI (2014) Buku Pegangan Sosialisasi JKN, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta
- Prakash B. (2010) Patient Satisfaction, *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, Volume 3(3), 151-155
- Smith W.G. (2008) Does Gender Influence Online Survey Participants? A Record Linkage Analysis of University Faculty Online Survey Response Behavior, San Jose State University.