



Analysis of pharmaceutical service quality and satisfaction level of healthcare and social security agency patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital

Analisis kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari

Depy Oktapian Akbar, Rahmayanti Fitriah*, Muhammad Luthfi Aditiya, Reny Marliadi, Wahyudi, Aesty Rahayu

Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Borneo Lestari, Banjarbaru

*Corresponding author: rahmayanti.fitriah0304@gmail.com

Abstract

Background: Pharmaceutical services are services that are provided directly and responsibly to patients, related to medicines, to achieve accurate results that enhance patient quality of life. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. The quality of service in the hospital is very important because, with good service, patient satisfaction will also have a positive impact on the hospital.

Objective: The purpose of this research is to analyze the quality of pharmaceutical services and the level of satisfaction of BPJS patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital.

Method: A cross-sectional survey design with a targeted sampling design was used in this study. The research method was a questionnaire containing structured questions to quantify each variable studied.

Results: According to the quality survey results, pharmaceutical services were 85.96% (according) and 14.03% (not appropriate), while patient satisfaction had a reliability dimension of 78.63% (very satisfied), responsiveness of 77.82% (very satisfied), assurance of 83.01% (very satisfied), empathy of 80.47% (very satisfied), and tangible of 82.53% (very satisfied).

Conclusion: From the average of the five dimensions, a result of 547.4 was obtained with an average patient satisfaction index of 80.49%

Keywords: BPJS, service quality, satisfaction level

Intisari

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang memberikan bantuan secara spontan, konsekuen dan konsisten untuk pasien mengenai obat-obatan agar hasil yang diperoleh sah dan bermanfaat untuk menaikkan mutu hidup pasien menjadi lebih baik. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting karena dengan pelayanan yang baik maka kepuasan pasien juga akan berdampak positif bagi rumah sakit.

Tujuan: Studi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Metode: Studi ini menggunakan rancangan *survey cross sectional* dengan memanfaatkan desain *purposive sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang berisi pertanyaan terstruktur untuk menghitung setiap variabel yang diteliti.

Hasil: Hasil penelitian pada kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 85,96% (sesuai) dan 14,03% (tidak sesuai), sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* 78,63% (sangat puas), *responsiveness* 77,82% (sangat puas), *assurance* 83,01% (sangat puas), *empathy* 80,47% (sangat puas), dan *tangible* 82,53% (sangat puas).

Kesimpulan: Dari rata-rata lima dimensi diperoleh hasil sebesar 547,4 dengan indeks rata - rata tingkat kepuasan pasien sebesar 80,49%.

Kata kunci: BPJS, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan

1. Pendahuluan

Tujuan pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat adalah untuk mempromosikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Setiap orang, keluarga, dan komunitas berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak, sementara negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hak hidup sehat bagi seluruh penduduknya, termasuk mereka yang kurang mampu, terpenuhi dengan memberikan jaminan kesehatan yang mencakup seluruh warga di Indonesia (Warjiman *et al.*, 2020). Pelayanan kefarmasian atau pelayanan farmasi adalah layanan yang diberikan secara spontan serta berkomitmen untuk pemberian *service* kepada pasien berkaitan tentang obat-obatan yang mana bertujuan memperoleh perihal yang cermat dan seksama agar menaikkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016).

Kualitas pelayanan bisa dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan suatu keadaan khusus, sukar dinilai, bisa berganti-ganti, dan dipengaruhi oleh tidak sedikit keadaan seperti ukuran aktivitas orang. Namun, menurut pandangan sendiri ini dapat dikurangi dan bahkan menjadi objektif jika ada cukup banyak kesepakatan dalam pandangan terhadap suatu hal (Megawati & Antari, 2017). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan didapatkan keterangan bahwa terjadi peningkatan kunjungan pasien yang signifikan dapat menyebabkan beban kerja petugas semakin besar dalam melakukan pelayanan sehingga banyak kritikan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien terhadap layanan farmasi dan pada akhirnya bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, adanya rasio antara tenaga kesehatan khususnya apoteker di rumah sakit dibandingkan jumlah kunjungan pasien yang harus dilayani juga dapat mempengaruhi. Hal tersebut menjadi dasar untuk melakukan penelitian di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Berdasarkan perolehan paparan diatas, penting dilakukan analisis kualitas pelayanan kefarmasian serta tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

2. Metode

2.1 Rancangan penelitian

Studi ini menggunakan rancangan *survey cross sectional* dan bermaksud agar memahami bobot *service* kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Penelitian dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien BPJS Kesehatan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dengan sampel sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi sampel yang dipilih yaitu pasien usia diatas 18 tahun, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, tidak ada paksaan dan pasien yang setuju mengisi kuesioner. Adapun

kriteria eksklusi sampel yaitu pasien yang tidak berkenan, dan pasien yang tidak mengisi lengkap kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 170 pasien BPJS dan koleksi data dilaksanakan dari bulan Februari – Maret 2023. Penelitian ini sudah mendapatkan sertifikat Ethical Clearance No. 003/KEP-UNISM/III/2023 oleh Komisi Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin.

2.2 Teknik pengumpulan sampel

Teknik sampling yang dipakai yaitu *purposive sampling* yang mana teknik penggunaan sampel dilaksanakan beserta alasan tertentu (Sugiyono, 2016). Adapun penentuan ukuran sampel digunakan rumus *Slovin* (Adityawati *et al.*, 2016).

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) 10% atau 0,1

2.3 Analisis data

Data kepuasan dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk persentase untuk masing-masing domain, meliputi domain *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability*.

3. Hasil dan pembahasan

Berdasarkan Tabel 1 dibawah dapat dilihat bahwa semua pernyataan untuk variabel kepuasan pasien dinyatakan valid, sebab nilai r hitung > r tabel yaitu 0,374. Nilai r tabel diperoleh dari r dengan taraf signifikansi 2% dan N=30. Disimpulkan bahwa seluruh item-item dalam kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Uji validitas kuesioner bisa dikatakan valid apabila tiap item pertanyaan di kuesioner dapat berfungsi untuk penghubung agar memperoleh informasi terukur. Kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung > dari r tabel (Rosita *et al.*, 2021).

Untuk uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan untuk variabel kepuasan pasien yaitu reliabel, dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan 0,952. Apabila suatu variabel nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga variabel ini dikatakan reliabel (Rosita *et al.*, 2021).

Tabel 1. Uji validasi kuesioner

No item	Nilai r hitung	R table (sig 2%)	Keterangan
1	0,659	0,374	Valid
2	0,840	0,374	Valid
3	0,795	0,374	Valid
4	0,682	0,374	Valid
5	0,742	0,374	Valid
6	0,778	0,374	Valid
7	0,558	0,374	Valid
8	0,717	0,374	Valid
9	0,797	0,374	Valid
10	0,679	0,374	Valid
11	0,714	0,374	Valid
12	0,790	0,374	Valid
13	0,724	0,374	Valid
14	0,788	0,374	Valid
15	0,784	0,374	Valid
16	0,758	0,374	Valid
17	0,627	0,374	Valid
18	0,586	0,374	Valid
19	0,738	0,374	Valid
20	0,708	0,374	Valid

Berdasarkan Tabel 2 umur responden terbanyak yaitu >45 tahun yang berjumlah sebesar 45,3% dan paling sedikit adalah 16-25 tahun berjumlah sebesar 10,6%. Untuk karakteristik jenis kelamin responden terbesar yaitu wanita dengan jumlah sebesar 56,5% dan pria berjumlah sebesar 43,5%. Untuk karakteristik pendidikan responden terbesar yaitu SMA sebanyak 34,1% dan yang paling sedikit yaitu lain-lain yang berjumlah sebesar 3,5%. Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak berstatus lain-lain berjumlah sebesar 49,4% dan yang paling sedikit yaitu pedagang berjumlah sebesar 2,4%. Karakteristik yang terakhir yaitu pendapatan responden yang terbanyak sebesar Rp.1.000.000-Rp.2.000.000 berjumlah sebesar 28,2% dan yang paling sedikit adalah >Rp.3.000.000 berjumlah sebesar 21,8%.

Tabel 2. Karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Pria	74	43,5
Wanita	96	56,5
Umur (tahun)		
16 – 25	18	10,6
26 – 35	36	21,2
36 – 45	39	22,9
> 45	77	45,3
Pendidikan		
SD	33	19,4
SMP	32	18,8
SMA	58	34,1
Perguruan Tinggi	41	24,1
Lainnya	6	3,5

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	21	12,4
Pegawai Swasta	32	18,8
Pelajar/Mahasiswa	5	2,9
Petani	24	14,1
Pedagog	4	2,4
Lain - lain	84	49,4
Penghasilan		
Rp. <1.000.000	47	27,6
Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000	48	28,2
Rp.2.000.000 - Rp.3.000.000	38	22,3
Rp. >3.000.000	37	21,8

Tabel 3 menunjukkan persentase total kualitas pelayanan kefarmasian yang sesuai yaitu sebesar 85,96% dan persentase yang tidak sesuai yaitu sebesar 14,03%. Faktor ketidaksesuaian dikarenakan pada aspek penunjang utama belum semua memenuhi kriteria pertanyaan di kuesioner yang diberikan kepada kepala IFRS tersebut. Selanjutnya, pada aspek *dispensing* sediaan steril, dan pemantauan kadar obat dalam darah belum memenuhi standar yang tercantum dalam kuesioner.

Tabel 3. Kualitas pelayanan kefarmasian

Kualitas pelayanan kefarmasian		Ya	Tidak	Jumlah	Persentase (%)
Sarana	Fasilitas utama	5	3	8	14,03
	Fasilitas penunjang	4	0	4	7,01
	Pengkajian pelayanan resep	7	0	7	12,28
	Penelusuran riwayat penggunaan obat	6	0	6	10,52
	Rekonsiliasi Obat	4	0	4	7,01
Pelayanan kefarmasian klinik	Pelayanan informasi obat	3	0	3	5,26
	Konseling	1	0	1	1,75
	Visite	1	0	1	1,75
	Pemantauan terapi obat	1	0	1	1,75
	Monitoring efek samping obat	1	0	1	1,75
	Evaluasi penggunaan obat	1	0	1	1,75
	Dispensing sediaan steril	0	3	3	5,26
	Pemantauan kadar obat dalam darah	0	1	1	1,75
	Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan medis habis pakai	12	1	13	22,80
	Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian	3	0	3	5,26
Jumlah total		49	8	57	
Persentase total		85,96%	14,03%	100%	

Pada Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan di dimensi *reliability* sebanyak 534,75 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 78,63% yang mengindikasikan bahwa pasien sangat puas. Menurut ketentuan PERMENKES RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus

menjamin tersedianya obat dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian yang baik.

Tabel 4. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*

No.	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
1	Petugas melayani resep dengan cepat dan tepat	497	73,08	Sangat puas
2	Petugas memberikan informasi tentang nama obat dan cara pakai obat	542	79,70	Sangat puas
3	Petugas menjelaskan tentang kegunaan obat yang diberikan	551	81,02	Sangat puas
4	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	549	80,73	Sangat puas
Rata-rata		534,75	78,63	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 5. didapatkan skor rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* sebesar 529,25 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 77,82% yang berarti pasien sangat puas. Menurut regulasi dari MenKes RI No. 72 Tahun 2016 perihal Ketentuan Layanan Farmasi di Fasilitas Kesehatan, staf farmasi harus mampu berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien.

Tabel 5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness*

No.	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
1	Petugas segera melayani ketika pasien datang membawa resep	541	79,55	Sangat puas
2	Penyerahan obat teratur sesuai nomor antrean resep	518	76,17	Sangat puas
3	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan pasien	540	79,41	Sangat puas
4	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	518	76,17	Sangat puas
Rata-rata		529,25	77,82	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 6 didapatkan skor rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* sebesar 564,5 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 83,01% yang menggambarkan pasien sangat puas. Dimensi *assurance* dapat diamati dari keahlian pelayan/personel dapat membangun kepercayaan pada pasien dan layanan. Dimensi kepercayaan berkaitan dengan pengetahuan petugas, yang akan memengaruhi kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pelayan/personel juga menjamin agar obat/produk saat diserahkan telah sama dengan resep dokter serta menjamin agar obat/produk tidak tertukar dengan obat pasien lain (Evi *et al.*, 2022).

Tabel 6. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance*

No	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
1	Petugas memastikan kebenaran penerima obat	542	79,70	Sangat puas
2	Petugas memastikan pasien paham	550	80,88	Sangat puas

No	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
	dengan informasi obat yang telah diberikan			
3	Semua obat yang diresepkan masuk dalam tanggungan BPJS	583	85,73	Sangat puas
4	Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS di apotek	583	85,73	Sangat puas
Rata-Rata		564,5	83,01	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 7 didapatkan skor rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *emphathy* sebesar 547,25 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 80,47%, yang menunjukkan pasien sangat puas. Hasil ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam PP Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, maka TTK harus membagikan perlakuan yang adil dan setara tanpa membedakan ras, agama, suku, status sosial, dan bangsa (Depkes RI, 2009).

Tabel 7. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphathy*

No.	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
1	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	552	81,17	Sangat puas
2	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	555	81,61	Sangat puas
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	551	81,02	Sangat puas
4	Petugas memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat	531	78,08	Sangat puas
Rata-rata		547,25	80,47	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 8, didapatkan skor rata - rata tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 561,25 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 82,53% yang berarti pasien sangat puas. Menurut acuan PERMENKES RI Nomor 72 tahun 2016 dimana mengatur tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, disarankan pada sarana kefarmasian di rumah sakit perlu dilengkapi dengan ruangan yang dilengkapi fasilitas yang baik dari segi kualitas dan kuantitas untuk membantu fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Contoh fasilitas pendukung yang diperlukan yaitu ruang tunggu, yang harus tertata rapi bersih dari segi interior maupun eksterior.

Tabel 8. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible*

No	Jenis pertanyaan	Skor didapat	Interval (%)	Kriteria
1	Ruang tunggu apotek nyaman, bersih dan tertata rapi	564	82,94	Sangat puas
2	Loket tempat penyerahan obat memadai	558	82,05	Sangat puas
3	Penampilan petugas di apotek rapi	568	83,52	Sangat puas
4	Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	555	81,61	Sangat puas
Rata-rata		561,25	82,53	Sangat puas

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dapat dikatakan sesuai dan sangat puas dengan hasil yang diperoleh yaitu persentase yang sesuai sebesar 85,96% dan persentase yang tidak sesuai sebesar 14,03%, sedangkan untuk dimensi *reliability* dikatakan sangat puas sebesar 78,63%, *responsiveness* dikatakan sangat puas sebesar 77,82%, *assurance* dikatakan sangat puas sebesar 83,01%, *empathy* dikatakan sangat puas sebesar 80,47%, dan *tangible* dikatakan sangat puas sebesar 82,53%. Dari rata-rata lima dimensi diperoleh hasil sebesar 547,4 dengan indeks rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 80,49% berarti pasien sangat puas pada pelayanan kefarmasian.

Ucapan terima kasih

Terima kasih dan bersyukur atas dukungan semua pihak Universitas Borneo Lestari dan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari yang telah menyediakan fasilitas penelitian.

Daftar pustaka

- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2016). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 1(2), 6-10. doi:<https://doi.org/10.31603/pharmacy.v1i2.302>
- Depkes_RI. (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104-111.
- Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2). doi:<https://doi.org/10.36733/medicamento.v3i2.1035>
- Permenkes_RI. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284. doi:<https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. A. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(2), 187-191. doi:<https://doi.org/10.51143/jksi.v5i2.243>