

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RS SENTRA MEDIKA CIKARANG TAHUN 2022

Afifah Halimatu Alwiyah ¹, Marselina ²

^{1,2}Universitas Medika Suherman

¹ afifah27alwiyah@gmail.com, ² marselinaapoteker@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan pelayanan kefarmasian di rumah sakit tergantung pada kepuasan pasien saat menerima pelayanan yang telah diselenggarakan oleh petugas farmasi. RS Sentra Medika Cikarang menyediakan program asuransi kesehatan dari pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Maka dari itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa puasnya pasien BPJS dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 (lima) parameter kualitas pelayanan yaitu Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan fasilitas berwujud (Tangible). Penelitian ini merupakan deskriptif dengan metode *cross sectional*. Sampel diperoleh menggunakan purposive sampling dengan total sampel berjumlah 95 responden dan kuesioner sebagai instrument untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan dan mulai pengambilan data pada tanggal 7 juni 2022 – 9 Juli 2022. Responden yang mengisi kuesioner ini berdasarkan kriteria inklusi yaitu pasien berusia > 17 tahun, pasien/keluarga pasien yang menebus obat di instalasi farmasi RS Sentra Medika Cikarang. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Sentra Medika Cikarang diperoleh persentase kehandalan 89,31% (sangat puas), responsibilitas 95,92% (sangat puas), keyakinan 94,80% (sangat puas), empati 94,91% (sangat puas), dan fasilitas berwujud 95,56% (sangat puas) dan menghasilkan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 94,35% yang termasuk kategori sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Kefarmasian, Sentra Medika Cikarang

PENDAHULUAN

Negara yang telah menerapkan program asuransi untuk membantu warganya dalam membutuhkan pelayanan kesehatan adalah negara indonesia. Indonesia telah melaksanakan berbagai program jaminan sosial selama lebih dari 4 (empat) dekade, namun ini hanya sebagian kecil dari jumlah penduduk. Kebanyakan penduduk belum

dapat perlindungan yang memuaskan (Herlambang, 2016).

Ada beberapa jenis asuransi di indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu Asurasi Kesehatan (ASKES) dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Program yang diberikan meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK),

Jaminan Kematian (JK), Jaminan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, serta Pensiunan Prajurit. Akan tetapi sistem saat ini belum menerapkan hak warga negara dalam pemberian pelayanan kesehatan yang sama kepada seluruh warga negara di Indonesia, karena sebagian masyarakat kesehatannya bukan tanggung jawab negara (Wibowo., 2014).

Pada tahun 2004 pemerintah telah memberlakukan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan hukum yang dikenal sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta mendapat manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI., 2014).

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang bertujuan

untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk mewujudkan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari produk menjadi lebih fokus kepada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Kemenkes RI., 2016).

Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi, emosi, dan perasaan Hal ini merupakan hasil penilaian terhadap pengalaman pasien dalam pelayanan rumah sakit. Melibatkan rasa suka dan tidak sukayang bersifat internal dan eksternal bagi pasien (Mohan et al., 2011). Ketika pelanggan menerima pelayanan yang baik, mereka biasanya akan memberi tahu sembilan hingga sepuluh orang (Naik et al., 2010). Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk keramahan personel, keterampilan mendengarkan, kompetensi, dan persediaan obat (Bonnal et al., 2014).

Terdapat penelitian sebelumnya menghasilkan tingkat kepuasan yang puas dengan rata-rata 79,55%, yang terdiri dari persentase kehandalan 78,43%, persentase responsibilitas 80,13%, persentase keyakinan 79,24%, persentase empati 80,76%, dan persentase fasilitas berwujud 79,22% (Andriani et al., 2022). Kemudian

penelitian lain menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas dengan tingkat kepuasan rata-rata 97,88%. Terdiri dari persentase kehandalan 99,01%, persentase responsibilitas 98,21%, persentase keyakinan 92,17%, persentase empati 99,91%, dan persentase fasilitas berwujud 99,73% (Winna., 2019). Penelitian tingkat kepuasan lainnya menghasilkan rata-rata 72,52% yang termasuk dalam kategori puas (Rosina., 2019) Hal ini menunjukkan bahwa besarnya kepuasan pasien merupakan penentu keberhasilan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Berdasarkan hal di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahuinya tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang Tahun 2022 berdasarkan parameter yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud. Rumah Sentra Medika Cikarang merupakan rumah sakit umum yang diselenggarakan oleh pihak swasta dan terletak di daerah Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berada pada kalangan ekonomi kelas menengah ke bawah yang

sedang mengalami kesulitan dalam berobat dan mempunyai fasilitas BPJS.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif non eksperimental dengan metode *cross sectional*.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cikarang pada 7 Juni – 9 Juli Tahun 2022.

3. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang pada bulan 7 Juni – 9 Juli Tahun 2022

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang. Jumlah sampel atau responden sebagai sumber data penelitian dihitung dengan menggunakan rumus slovin :

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

Keterangan :

n : Ukuran populasi

N : Jumlah populasi

e : Tingkat eror

Diketahui

N : 1800 orang

Tingkat eror (10%) → 0,1

$$n = \frac{1800}{1 + 1800 \cdot (0,1)^2} = \frac{1800}{19}$$

$$= 94,73 \text{ Orang}$$

Total Sampel yang digenapkan menjadi 95 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan purposive sampling yaitu dengan pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan yang memenuhi kriteria eksklusi dikeluarkan dari sampel. Kriteria Inklusi adalah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan dengan usia 17 tahun keatas yang menebus obat di intasasi farmasi RS Sentra Medika Cikarang dan bersedia menjadi responden. Kriteria Eksklusi adalah pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dan berkebutuhan khusus.

4. Pengolahan data

Mengumpulkan data hasil kuesioner, pemberian skor dengan skala likert, memberikan kategori berdasarkan skala indeks kepuasan dan kemudian data hasil persentase kuesioner kepuasan peserta pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS

Sentra Medika Cikarang disajikan dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang berdasarkan karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan, frekuensi kunjungan, golongan BPJS, dan pendapatan.

1. Berdasarkan Karakteristik Pasien.

Tabel I. Data Demografi Pasien

Karakteristik	Frekuensi (n=95)	Persentase (%)
Umur		
17-45 tahun	74	77.9%
>45 tahun	21	22.1%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	42.1%
Perempuan	55	57.9%
Pendidikan		
SD/SMP/SMA	68	71.6%
D3/S1/S2	27	28.4%
Status Pekerjaan		
Tidak Bekerja	46	48.4%
Bekerja	49	51.6%
Frekuensi Kunjungan		
Baru Pertama Kali	15	15.8%
Lebih dari 2 kali	80	84.2%
Golongan BPJS		
Kelas I / II	56	58.9%
Kelas III	39	41.1%
Pendapatan		
<Rp. 5.000.000	56	58.9%
>Rp. 5.000.000	39	41.1%

Berdasarkan data distribusi karakteristik pada tabel 1, penelitian ini terdapat 95 responden yang berpartisipasi secara suka rela. Terdapat 74 responden (77,89%) yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RS Sentra Medika Cikarang berusia rentang 17-45 tahun, dan 21 responden (22,1%) berusia rentang >45 tahun. Mayoritas pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang untuk menebus resep adalah berjenis kelamin perempuan 55 responden (57,9%), dan berjenis kelamin laki-laki 40 responden (42,1). Berdasarkan tingkat Pendidikan sebanyak 68 responden (71,6%) dengan pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SD/SMP/SMA dan sebanyak 27 responden (28,4%) adalah lulus dari Diploma/S1/S2. Berdasarkan status pekerjaan terdapat 49 responden (51,6%) bekerja, dan 46 responden (48,4%) tidak bekerja. Berdasarkan frekuensi kunjungan untuk menebus resep terdapat 80 responden (84,2%) lebih dari 2 kali kunjungan, dan 15 responden (15,8%) baru pertama kali kunjungan. Berdasarkan Golongan BPJS terdapat 56 responden (58,9%) menggunakan kelas I/II, dan 39 responden (41,1%) menggunakan kelas III. Berdasarkan pendapatan terdapat 56 responden (58,9%) memiliki pendapatan

di bawah Rp. 5.000.000, dan 39 responden (41,1%) memiliki pendapatan di atas Rp. 5.000.000.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan.

Tabel II. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang Parameter Kehandalan

Variabel yang mempengaruhi Kepuasan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	%
KEHANDALAN	1262	1413	89,31
Kecepatan Pelayanan	384	472	81,35
Kelengkapan Obat	422	473	89,21
Keramahan Petugas	456	468	97,43

Berdasarkan Tabel II Parameter kehandalan dapat diukur dari tiga (3) poin yaitu kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, dan petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. ketiga poin ini menghasilkan persentase nilai yang memuaskan yaitu kecepatan pelayanan sebesar 81,35% (puas), kelengkapan obat sebesar 89,21 (sangat puas) keramahan petugas 97,43% (sangat puas), dimana kecepatan pelayanan adalah persentase nilai paling rendah yaitu 81,35% karena sebagian pasien menyatakan bahwa waktu tunggu untuk antrian racikan terlalu lama. berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 dimana waktu

tunggu pelayanan untuk obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Tabel III. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang Parameter Responsibilitas.

Variabel yang mempengaruhi Kepuasan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	%
RESPONBILITAS	1789	1865	95,92
Cepat Tanggap Petugas	449	464	96,76
Penyelesaian Masalah	445	459	96,94
Komunikasi yang Baik	434	467	92,93
Informasi tentang Resep	461	475	97,05

Parameter responsibilitas diukur dari empat poin yaitu, petugas cepat tanggap terhadap keluhan menghasilkan sebesar 96,76% (sangat puas), penyelesaian masalah pasien menghasilkan sebesar 96,94% (sangat puas), komunikasi yang baik kepada pasien menghasilkan sebesar 92,93% (sangat puas), dan petugas memberikan informasi tentang resep yang jelas menghasilkan sebesar 97,05% (sangat puas). Pada poin komunikasi yang baik menghasilkan nilai paling rendah, Meskipun sudah termasuk katagori puas pasien memiliki harapan kepada petugas harap dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanan

dalam berkomunikasi yang baik kepada pasien. Ketika berkomunikasi, petugas dapat menganggap pasien sebagai keluarga sendiri sehingga dapat terciptanya komunikasi yang hangat. komunikasi memungkinkan petugas farmasi untuk lebih memahami keadaan pasien, komunikasi yang berkualitas antara petugas dengan pasien dapat meningkatkan keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan dalam menangani kondisi pasien, dan menciptakan kenyamanan bagi pasien. Sebuah penelitian tentang sistem komunikasi dalam pelayanan kesehatan pada tahun 2006 menunjukkan bahwa kesalahan komunikasi adalah penyebab utama dari 14.000 kematian di rumah sakit, dan dua kali lebih sering daripada kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya keahlian klinis (Enrico Coiera, 2006).

Tabel IV. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang Parameter Keyakinan

Variabel yang mempengaruhi Kepuasan	Kenyataan	Harapan	%
KEYAKINAN	1332	1405	94,80
Pengetahuan & Keterampilan	437	463	94,38
Kualitas Obat Terjamin	448	473	94,71
Obat Sesuai dengan Resep	447	469	95,30

Parameter keyakinan diukur dari tiga poin yaitu pengetahuan dan keterampilan petugas yang baik dalam melayani pasien menghasilkan sebesar 94,38% (sangat puas), obat terjamin kualitasnya menghasilkan sebesar 94,71% (sangat puas), dan obat yang diberikan sesuai dengan resep menghasilkan sebesar 95,30% (sangat puas). Pada poin pengetahuan dan keterampilan menghasilkan nilai paling rendah, meskipun hasil persentase ini sudah terkategorikan sangat puas, petugas tetap harus meningkatkan lagi pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien.

Pengetahuan dan keterampilan yang baik merupakan skill yang sangat dibutukan oleh petugas farmasi. Ketika petugas menyampaikan informasi tentang obat kepada pasien, petugas sudah harus mengetahui akan hal tersebut dan sudah tanggung jawab petugas memberikan informasi secara lugas dan tepat, meliputi informasi seperti efek samping, cara pakai obat, interaksi obat dan lain-lain. Maka pasien memiliki keyakinan terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas. Hal ini dapat memberikan pasien peluang tinggi dalam kepatuhan pengobatan.

Tabel V. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang Parameter Empati

Variabel yang mempengaruhi Kepuasan	Kenyataan	Harapan	%
EMPATI	896	944	94,91%
Kesamaan Pelayanan	449	474	94,72%
Perhatian Kepada Pasien	447	470	95,01%

Parameter empati memiliki poin-poin yaitu mencakup kesamaan pelayanan yang menghasilkan sebesar 94,72% (sangat puas), dan petugas memberikan perhatian kepada pasien menghasilkan sebesar 95,01% (sangat puas). Pada poin kesamaan pelayanan menghasilkan nilai paling rendah. Akan tetapi poin ini termasuk kategori sangat puas karena dalam menebus resep obat, pasien BPJS maupun pasien umum diberikan nomor antrian sesuai kedatangannya, sehingga seluruh pasien yang antri merasakan pelayanan yang diberikan petugas memperlakukan semua pasien secara setara, tanpa melihat dari latar belakang sosial ekonomi.

Tabel VI. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi RS Sentra Medika Cikarang Parameter Fasilitas Berwujud

Variabel yang mempengaruhi Kepuasan	Kenyataan	Harapan	%
FASILITAS BERWUJUD	2203	2331	94,50%

Kebersihan dan Kerapihan	456	467	97,64%
Kenyamanan Ruang Tunggu	431	468	92,09%
Tanda Pengenal yang Jelas	412	456	90,35%
Pakaian Rapih dan Bersih	467	467	100%
Penulisan Aturan Pakai	464	473	98,09%

Parameter fasilitas berwujud memiliki beberapa poin yaitu mencakup kebersihan dan kerapihan apotek menghasilkan sebesar 97,64%, kenyamanan ruang tunggu menghasilkan sebesar 92,09%, tanda pengenal yang jelas menghasilkan sebesar 90,35%, petugas berpakaian rapih dan bersih menghasilkan sebesar 100%, dan penulisan aturan pakai menghasilkan sebesar 98,09%. Pada poin petugas berpakaian bersih dan rapih memperoleh nilai paling tinggi, Petugas RS Sentra Medika Cikarang mengenakan pakaian yang rapi dan bersih berperan penting untuk menjaga kenyamanan selama pelayanan agar pasien puas dengan kinerja yang diterima dan dapat membuat pasien merasa terkesan dengan pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Sentra Medika Cikarang diperoleh persentase

sangat puas pada seluruh aspek antara lain kehandalan 89,31% (sangat puas), responibilitas 95,92% (sangat puas), keyakinan 94,80% (sangat puas), empati 94,91% (sangat puas), dan fasilitas berwujud 95,56% (sangat puas).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih saya ucapan kepada ke dua orang tua tercinta, keluarga besar, dosen pengaji, dosen pembimbing saya yaitu ibu marselina, direktur RS Sentra Medika Cikarang yaitu bapak joice serta HRD yaitu ibu yuli dan staff farmasi lainnya yang telah membantu saya berupa bimbingan, arahan, dukungan, saran, dan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun*. 2(1), 10–20.
<https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Bonnal, L., & Xavier Moinier. (2014). Elements Of Pharmacy Service And Satisfaction: Patient Versus Consumer. *The Journal of Applied Business Research*, 30(2), 479–448.
- Enrico Coiera. (2006). Communication Systems in Healthcare. *The Clinical Biochemist Review*, 27(2), 89–98.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Kemenkes, RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Jaminan Kesehatan Nasional.* Jakarta : Departemen Kesehatan RI

Kemenkes, RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan RI

Kemenkes, RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI

Mohan, R., & Sai, K. (2011). A Study On The Satisfaction Of Patients With Reference To Hospital Services. *Business Economics & Management Research*, 1(3), 15–25.

Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Gantasala V. Prabhakar. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16, 239–251.

Rosina L. BR. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019, *Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara*

Wibowo, A. (2014). *Kesehatan Masyarakat di Indonesia.* PT. Rajagrafindo Persada.

Winna K. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan, *Skripsi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia Medan.*