



EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. SOEKARDJO TAHUN 2023

Dadi Abdilah^{1*}, Kamiel Roesman Bachtiar¹, Eddy Suhardiana¹

¹Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Farmasi, Universitas Perjuangan Tasikmalaya

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>*Corresponding Author Dadi Abdilah E-mail: dadiabdilah46@gmail.com</p>	<p><i>This research was conducted to analyze the satisfaction of outpatient BPJS patients with services at the pharmacy installation at Dr. RSUD. Soekardjo for the period 2023. In this research the method used was descriptive non-experimental research using a questionnaire with a sample size of 150 respondents. The questionnaire was sourced from the decision of the "Minister for Administrative Reform Number: KEP/25/M.PAN/2/2004". The research results have an IKM value of 72.40, service quality "B", service unit performance "Good" or "Satisfied". In conclusion, BPJS patient satisfaction with pharmaceutical services at the outpatient there was a decrease compared to previous research by an internal outpatient pharmacy, but there were elements with the lowest value, namely elements regarding Clarity and Certainty of Service Officers and speed of prescription service.</i></p>
<p>Keywords: Outpatient Pharmacy BPJS Patient Satisfaction Pharmaceutical Services</p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD dr. Soekardjo periode tahun 2023. Dalam penelitian ini metode yang dilakukan adalah penelitian non-eksperimental bersifat deskriptif dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden. Kuesioner bersumber dari keputusan "Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004". Hasil penelitian mempunyai nilai IKM 72,40, mutu pelayanan "B", kinerja unit pelayanan "Baik" atau "Puas". Kesimpulannya kepuasan pasien BPJS ada penurunan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh internal farmasi rawat jalan, tetapi terdapat unsur yang nilainya paling rendah yaitu unsur tentang Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan dan kecepatan pelayanan resep.</p>
<p>Kata Kunci: Farmasi Rawat Jalan BPJS Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian</p>	<p>http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> 
<p>Manuskrip diterima: 14 09 2023 Manuskrip direvisi: 25 04 2024 Manuskrip dipublikasi: 30 04 2024</p>	<p>© 2024. Dadi Abdilah, Kamiel Roesman Bachtiar, Eddy Suhardiana</p>

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yaitu penyelenggara yang melayani publik bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dan merupakan rumah sakit yang dipilih oleh masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan kesehatan. RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan, peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin Daerah (Jamkeskinda), peserta Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), pasien umum dan korporasi (RSUD dr. Soekardjo, 2018).

Pada tahun 2020 penelitian ini dilakukan oleh (Taufik hidayat) tentang “kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di farmasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya dengan hasil persentase tingkat kesesuaian harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan di farmasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya adalah 72,66%,.Kemudian secara berturut-turut telah dilakukan penelitian secara internal pada tahun 2021 dan 2022 dengan hasil persentasi yang diperoleh 2021=79,59% dan 2022=82,69%. Hasil pada tahun 2022 ini adanya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di farmasi rawat

jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya”.

Akan tetapi setelah dilakukan survey awal dari 14 pertanyaan ternyata dari 15 pasien BPJS ada 66% dinyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan resep, dari latar belakang ini peneliti tertarik untuk dilakukan pengukuran kembali “kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di farmasi rawat jalan khususnya terhadap pasien peserta BPJS”. Pada latar belakang yang telah disebutkan maka tertarik untuk dilakukannya penelitian terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan tentang “tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya”.

METODE

Jenis penelitian bersifat deskriptif non eksperimental yang memakai kuesioner sebagai instrumen penelitiannya, desainnya berupa kuantitatif deskriptif. Tempat dilakukannya penelitian yaitu di Rumah Sakit Umum dr. Soekardjo selama 7 bulan yaitu pada bulan Januari – Juli 2023, dengan populasinya adalah pasien BPJS yang sudah berobat lebih dari 2 kali kunjungan dan mengambil obat di farmasi rawat jalan RSUD RS tersebut pada periode Juni 2023, sampel diambil menggunakan teknik yang berupa *non - probability*

sampling dengan *convenience sampling*. Sampel yang diambil berdasarkan “keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004” yaitu:

$$\begin{aligned} &= (“jumlah unsur” + 1) \times 10 \\ &= (14+1) \times 10 \\ &= 150 \end{aligned}$$

Pada tahap mengumpulkan data dilakukan terhitung tanggal 2 Juni - 30 Juni 2023 dimana pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden.”Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan memakai “nilai rata-rata tertimbang” pada semua unsur pelayanan. Dalam perhitungannya terhadap 14 unsur pelayanan yang pakai, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang tidak berbeda dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Gambar 1. Rumus mencari nilai penimbang

Agar memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan

digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 2. Rumus mencari nilai IKM

Untuk mempermudah interpretasi pada penilaian IKM adalah 25 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut kemudian

dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumusnya sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Gambar 3. Rumus mencari nilai IKM setelah dikonversi

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik

3	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisa semua data dilakukan dengan cara manual sesuai dengan panduan dari “Keputusan Menteri PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004” dimana data semua nilai unsur-unsur hasil jawaban dari responden semuanya dimasukkan satu per satu kedalam program

excell, setelah semua data masuk kemudian di olah secara manual dengan cara menjumlahkan semua nilai yang diperoleh tiap masing-masing unsur, hasil penjumlahan tersebut kemudian dibagi oleh jumlah total responden 150 (seratus lima puluh) orang.

Tabel 2. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,99
2.	Persyaratan Pelayanan	3,00
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2,39
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,00
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,06
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,99
7.	Kecepatan Pelayanan	2,40
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,00
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,99
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,97
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,00
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,00
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,99
14.	Keamanan Pelayanan	3,00

Sumber : Peneliti, tahun 2023

(Data Primer, 2023)

Nilai terendah terdapat pada unsur Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan (2,39) dan kecepatan pelayanan (2,40). Rendahnya nilai unsur Kejelasan Petugas Pelayanan hal ini disebabkan karena ada petugas farmasi yang tidak memakai identitas. Sedangkan rendahnya nilai unsur kecepatan pelayanan disebabkan resep yang masuk ke instalasi farmasi

datang dengan bersamaan kemudian resep yang dilayani harus melalui beberapa tahapan telaah, mulai dari verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, telaah resep, proses entry, pembuatan etiket, dispensing dan telaah obat. Nilai tertinggi terdapat pada unsur tanggung jawab petugas merupakan tanggung jawab petugas dan kejelasan wewenang yang

menyampaikan pelayanan (Maharani, 2016).

Setelah didapatkan rata-rata nilai tiap unsur pelayanan kemudian dihitung

nilai indeksnya dengan menggunakan mengkali kan nilai rata - rata per unsur dengan Nilai Penimbang seperti Tabel 3. dibawah ini:

Tabel 3. Nilai indeks unit pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Penimbang	Jumlah
1.	Prosedur Pelayanan	2,99	0,071	0,21
2.	Persyaratan Pelayanan	3,00	0,071	0,21
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2,39	0,071	0,17
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,00	0,071	0,21
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,06	0,071	0,22
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,99	0,071	0,21
7.	Kecepatan Pelayanan	2,40	0,071	0,17
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,00	0,071	0,21
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,99	0,071	0,21
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,97	0,071	0,21
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,00	0,071	0,21
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,00	0,071	0,21
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,99	0,071	0,21
14.	Keamanan Pelayanan	3,00	0,071	0,21
Total				2,90

Setelah diperoleh nilai indeks unit pelayanan yaitu mencari nilai indeks kepuasan pasien, dengan menggunakan nilai indeks unit pelayanan dengan dikalikan nilai dasar yaitu 25, maka diperoleh hasil sebagai berikut: $2,90 \times 25 = 72,40$ Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai indeks kepuasan pasien mencapai 72,40 ada penurunan bila dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, sesuai dengan “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004” maka mutu dari pelayanan farmasi ini adalah “B”

dengan kinerja unit pelayanan kefarmasian “Baik” atau dengan kata lain pasien “Puas”.

Walaupun secara keseluruhan nilai indeks kepuasan pasien terbilang baik, tetapi apabila dibandingkan dengan SPM RS yang terdapat pada “Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008”, dimana nilai kepuasan pelanggan harus mencapai $\geq 80\%$, berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian belum memenuhi SPM.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, dimana faktor utama yang menyebabkan kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian masih kurang adalah unsur tentang Kejelasan Petugas Pelayanan dan lamanya waktu pelayanan resep. Dua unsur ini nilainya paling rendah dan akan menjadi tolak ukur atas kepuasan atau tidak puasnya pasien pada pelayanan farmasi.

KESIMPULAN

Nilai indeks kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2023 yaitu 72,40 dengan mutu pelayanan “**B**” dan kinerja pelayanan “Baik”. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik Hidayat 2020 bahwa kepuasan pasien terhadap layanan farmasi sebesar 76,11 Kemudian secara berturut-turut telah dilakukan penelitian secara internal pada tahun 2021 dan 2022 dengan hasil persentasi yang diperoleh 2021=79,59 dan 2022=82,69. Kepuasan pasien sekarang ini terdapat penurunan dari tiga penelitian sebelumnya artinya adanya ketiada KPUASAN pasien BPJS terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, namun apabila dilihat berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum memenuhi standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Maharani, Dyah Nurfitri, Alwiyah Mukaddas, and Indriani Indriani. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai." *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy)(e-Journal)* 2.2 (2016): 111-117.
- Taufik Hidayat. 2020. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2020*. Tasikmalaya.