

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 2 No. 4	Edition: September - Desember 2022
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH	
Received : 20 September 2022	Revised: 28 September 2022	Accepted: 30 September 2022

EDUKASI TENTANG KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT DALAM PELAYANAN FARMASI DI INSTALASI RSU SEMBIRING

Anggun Syafitri¹, Jhan Saberlan Purba², Bunga Rimta Barus³, Sri Sudewi Pratiwi Sitio⁴, Efrata⁵, Yunita Syahputri Damanik⁶

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : anggunsya09@gmail.com¹, jhansaberlan96@gmail.com², bungarimtabarus@gmail.com³, dewisitio08@gmail.com⁴, efratakembarens@gmail.com⁵, yunitadamanik88@gmail.com⁶

ABSTRACT

Undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dikeluarkan untuk mengurangi masalah tahun 2004 mengenai program asuransi. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dilaksanakan mulai dilaksanakan sejak 1 januari 2014 yang merupakan program dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang telah diatur dengan undnag-undang nomor 24 tahun 2011. Keseluruhan dari penduduk Indonesia juga orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran adalah peserta dari program ini. Pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Apotek, Penyediaan Formularium Nasional dan Obat-obat yang digunakan diluar dari formularium merupakan Program Jaminan Kesehatan ini. Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan BPJS sangat diharapkan optimal dalam memberikan pelayananan mengingat kepuasan dari pasien rawat jalan yang menjadi peserta BPJS termasuk pelayanan kefarmasian BPJS di RSU Sembiring Deli Tua. Tujuan utama dari suatu pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien sehingga hal ini sangat penting untuk diperhatikan oleh rumah sakit.

Kata Kunci : *Edukasi, Kepuasan Pasien, Instalansi Rumah Sakit*

ABSTRACT

Law number 40 of 2004 on the National Social Security System (SJSN) was issued to reduce the problems of 2004 regarding insurance programs. The National Health Insurance (JKN) has been implemented since January 1, 2014, which is a program of the Social Security Organizing Agency which has been regulated by law number 24 of 2011. All indonesian residents are also foreigners who work for at least 6 (six) months in Indonesia and have paid dues are participants of this program. Drug services in Hospital Pharmacy Installations, Pharmacies, Provision of National Formularies and Drugs used outside of the formulary are this Health Insurance Program. Hospitals as BPJS service providers are expected to be optimal in providing services considering the satisfaction of outpatients who are BPJS participants, including BPJS pharmaceutical services at Sembiring Deli Tua Hospital. The main purpose of a service in a hospital is patient satisfaction so this is very important for the hospital to pay attention to.

Keywords: *Education, Patient Satisfaction, Hospital Installation*

1. PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dikeluarkan untuk mengurangi masalah tahun 2004 mengenai program asuransi. Penyelenggaraan SJSN dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan komponen dari SJSN dilaksanakan oleh BPJS (Kemenkes RI, 2014). Monitoring evaluasi dan penanganan keluhan dilakukan oleh penyelenggara (BPJS) dalam penyelenggaraan jaminan Kesehatan nasional. Dimana hal ini dilaksanakan agar fasilitas dan tenaga kesehatan terstandarisasi dalam pelaksanaan pelayanan yang tentunya sesuai dengan kewenangan dan standar yang telah ditetapkan juga agar terstrukturnya penanganan keluhan (Kemenkes RI, 2014). Rumah Sakit Umum (RSU) Sembiring Deli Tua merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan untuk pasien BPJS yang diresmikan mulai tahun 2014. Harapan BPJS adalah RSU Sembiring Deli Tu ini dapat optimal dalam memberikan pelayanan sehingga semua pelayanan yang diberikan termasuk juga pelayanan kefarmasiannya membuat pasien BPJS merasa puas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan mengingat itulah tujuan utama pelayanan. Hal tersebut tentunya dapat dinilai dengan survei kepuasan pasien melalui pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Hal lainnya yang dapat dicapai adalah untuk melihat apa yang sebenarnya menjadi harapan pasien terhadap RSU Sembiring Deli Tua. Pengalaman menunjukkan bahwa transformasi ekonomi mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, oleh sebab itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Irawan, 2000).

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di RSU Sembiring Deli Tua pada tanggal 01-02 Agustus 2022. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Farmasi dan Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 6 orang dosen. Metode yang digunakan yaitu Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSU Sembiring dengan beberapa proses sebagai berikut

1. Mengundang peserta

Kegiatan dilaksanakan dengan mengedukasi 15 orang petugas Instalasi RSU Sembiring Deli Tua bersama Direktur RSU Sembiring yang juga turut hadir. Kegiatan dilaksanakan di Ruang Diklat RSU Sembiring Deli Tua.

2. Input

Tahap pertama seluruh peserta memasuki ruang diklat dengan peraturan wajib menggunakan masker dan cek suhu normal dengan alat Thermogun Suhu. Seluruh peserta diwajibkan membawa peralatan alat tulis untuk kegiatan edukasi ini.

3. Proses

- a) Tindakan edukasi diawali dengan pembagian soal sebanyak 25 butir soal dengan metode *multiple choice question* (MCQ) sebagai tindakan *pretest*.
- b) Setelah *pretest* selesai dosen mempersentasikan materi tentang Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSU Sembiring.

4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Setelah rangkaian kegiatan berlangsung dan diskusi dilakukan tim dosen pengabdian kepada masyarakat kembali memberikan soal sebagai sesi akhir dari kegiatan (*posttest*) untuk mengukur tingkat pemahaman para peserta dalam kegiatan tersebut.

3. HASIL

Berikut merupakan hasil Kegiatan Edukasi yang dilaksanakan di RSU Sembiring Deli Tua:

Tabel 1. Hasil Pretes dan Postes Peserta Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maksimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
<i>Pretest</i>	18	12	18	15,03	2,0	0,001
<i>Posttest</i>	21	9	21	18,03	4,4	

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Pretes dan Postes di atas terlihat peningkatan pengetahuan cukup signifikan dari peserta terkait Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSUD Sembiring. Didapatkan nilai test rata-rata sebesar 3 poin setelah kegiatan sosialisasi dilaksanakan. Dalam pelaksanaan survey terdapat nilai yang sangat rendah namun terjadi peningkatan yang nyata dengan peningkatan sebesar 3 poin setelah sosialisasi dilaksanakan. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya penurunan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 2,0 menjadi 4,4 dan hasil uji statistik (t-test) dengan nilai p-value (0,001) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan tentang Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSUD Sembiring dalam hal ini ada peningkatan pengetahuan peserta dilakukan edukasi pada pegawai di instalasi Rumah Sakit.

5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan para petugas kesehatan terkait Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSUD Sembiring secara umum masuk kategori sedang sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan salah satunya dengan sosialisasi.
2. Kegiatan sosialisasi Edukasi Tentang Kepuasan Pasien BPJS Rawat Dalam Pelayanan Farmasi Di Instalasi RSUD Sembiring. yang dilaksanakan bagi petugas kesehatan Di Rumah Sakit Umum Sembiring secara signifikan dapat meningkatkan pengetahuan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y, 2003. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Adriani, E.R.D, 2006. Pengaruh Persepsi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Askeskin Rawat Inap Di RSUD dr. Pringadi Medan Tahun 2006. Tesis S2 IKM FKM USU. Medan
- Amri,A.F,2013.Manajemen Logistik Dan Persediaan Farmasi Rumah Sakit.
- Anwar, H, 2012. Uji Statistik Menghitung Besar Sampel Penelitian, Statistikblogspot.com/menghitung-besar-sampel-penelitian.
(Diakses KAMIS, 13 JANUARI 2022).
- Azwar, 2000. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, IDI, Jakarta.
- Chandler C. I,Kizito J,Taaka L,Nabirye C,Kayendeke M,Diliberto D,Staedke S.G. 2013. Aspirations for Quality Health Care in Uganda: How do we get there?. Journal Bio Med Research. <http://www.human-resources health.com/content/11/1/13>
- Engel, J., Blackwill, R., Miniard, W. 1993. Perilaku Konsumen, Edisi VI; Binapura Aksara, Jakarta.

- Fornell, Claes. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol 56.
- Ghazali, I, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gita, I Made. 2004. *Evaluasi Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Dihubungkan dengan Produktivitas Tenaga Kerja Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Timur, (Tesis), Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Utama Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.*
- Hellier, P.K., Geursen, G.M., Carr, R.A. 2002. Customer Repurchase Intention, A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*., Vol. 37. No. 11/12.
- Handayani, R.S., Raharni, dan Retno, G. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan*.13(1): 22-26.
- Hizrani. M. dkk. 2003. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta, Tahun 2002, *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*; No.1; Vol IV.
- Ifmaily, 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina – Yarsi Padang, eprints.undip.ac.id/15641/1/ifmaily.pdf
- Irawan, Swantha.B. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Irawani, 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta .
- Julaiha,S ,2009. *Sistem Manajemen Rawat Jalan Rumah Sakit .Pasca Sarjana Teknologi Biomedis UI*, [www.scribd-com/doc/89350197/sistem - Manajemen - Rawat – Jalan – Rumah – Sakit – Indonesia](http://www.scribd-com/doc/89350197/sistem-Manajemen-Rawat-Jalan-Rumah-Sakit-Indonesia).
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI. Halaman 5-25.
- Kementrian Kesehatan RI. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Depkes RI tahun 2004. Halaman 2-14.
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. *Pearturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI tahun 2013. Halaman 6-23
- Keputusan Menteri Kesehatan, No. 1027 Tahun 2004 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.