

Jurnal Farmasi dan Herbal	Vol.5No.1	Edition:November2022–April2023
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPFH	
Received: 25 september 2022	Revised:15 oktober 2022	Accepted:27 oktober2022

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI ISTALASI RSU SEMBIRING TAHUN 2022

**Anggun Syafitri¹, Jhan Saberlan Purba², Bunga Rimta Barus³, Sri
Sudewi Pratiwi Sitio⁴, Efrata⁵, Yunita Syahputri Damanik⁶, Bahtera Bin
David Purba⁷, Bachtiyar Wahab⁸**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : anggunnya09@gmail.com¹,

jhansaberlan96@gmail.com², bungarimtabarus@gmail.com³,

dewisitio08@gmail.com⁴, efratakembaren@gmail.com⁵,

yunitadamanik88@gmail.com⁶, bahterabd@gmail.com⁷,

bahtiarwahab4@gmail.com⁸

ABSTRACT

Quality health services are health services that can satisfy every user of health services in accordance with the level of satisfaction. Satisfaction will occur if the expectations of the patient can be met by the services provided by the hospital so that it needs to be considered continuously the satisfaction and expectations of the patient. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients of BPJS Kesehatan participants with pharmaceutical services at the outpatient Pharmacy Installation at RSU Sembiring.

The design of this study used descriptive survey research. The population in this study was 1400 patients, and the sample was 93 patients using the Slovin formula. Data collected through primary and secondary data and using univariant and bivariant analysis with the help of the SPSS computer program.

The results of the chi square test obtained variables related to the satisfaction of outpatients at the general hospital, namely: Physical evidence (p value = 0.002), Reliability (p value = 0.000, Responsiveness (p value = 0.002), Guarantee (p value = 0.004), and Empathy (p value = 0.000). It is recommended to the Outpatient Pharmacy of Sembiring General Hospital to maintain a good quality of service and continue to improve the quality of service to patients.

Keywords: *Quality of service, Patient Satisfaction of BPJS Healthcare participants, Outpatient Pharmacy.*

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia juga dikenal dengan beberapa jenis asuransi diantaranya ialah Askes dan Jamsostek yang dikelola sendiri oleh negara. Beberapa Program yang dilaksanakan ialah Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, Jaminan pemeliharaan kesehatan bagi PNS, penerima pensiunan PNS, dan TNI atau POLRI, yang terakhir Veteran. Kewenangan warga negara dalam mendapatkan layanan kesehatan belum diperoleh secara sebanding juga meluas. Kesehatan penduduk seakan-akan tidak menjadi tanggungan negara karena masih ada perbedaan antara petugas askes dilapangan, fasilitas kesehatan dan juga verifikator independen serta faskes lainnya.

BPJS sudah ditetapkan menggunakan perUU Nomor 24 Tahun 2011 dan Jaminan Kesehatan Nasional lah yang menjadi programnya dan dilaksanakan mulai dari 1 Januari 2014 hingga saat ini. Seluruh masyarakat Indonesia ikut dalam program ini dan juga orang asing yang telah membayar sumbangan selama berkarya di indonesia paling sedikit 6 bulan. BPJS juga ikut dalam menyelenggarakan pengoprasian jaminan kesehatan di

berbagai tempat contohnya ialah fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, apotek, IFRS, klinik, puskesmas hal ini berlandaskan penggunaan obat yang diluar Formularium Nasional dan Formularium Nasional. Selaku pengendalian BPJS membuat monitoring, evaluasi dan pengurusan keluhan yang datang dari pasien. Fasilitas kesehatan ini dibuat supaya fasilitas kesehatan rujukan dari BPJS telah sama dengan persyaratan guna penerapan pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan yang menyampaikan pelayanan kesehatan serupa dengan wewenang dan aturan yang sudah dibuat dengan cara tersusun dan bertingkat (Menkes RI, 2014).

Kepuasan berarti kemauan juga kepentingan seseorang tercapai sehingga hal ini merupakan aspek yang paling terlihat dalam mengembangkan mutu pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan. Diharapkan agar dalam prosedur pengobatan pasien nantinya merasakan suatu kepuasan, di mana diinginkan dapat memperlancar proses penyembuhan pasien Rowland, et al dalam Sabarguna (2004).

Rumah sakit merupakan institusi yang gunanya menyampaikan pelayanan terhadap

pasien, diagnosa juga terapi dalam berbagai penyakit dan keluhan kesehatan, yang bersifat bedah maupun non bedah menurut peraturan UU RI No. 44 Tahun 2009. Rumah sakit dibuat untuk menjamin pelayanan kesehatan, keselamatan pasiennya, harus menyediakan fasilitas yang lapang, tidak berdesak-desakan, serta terjamin sanitasinya untuk kesembuhan pasien dan wajib dibangun juga dilengkapi dan dijaga sesuai aturan yang ada.

Suatu pelayanan kesehatan, yang merupakan suatu unit jasa yang gunanya untuk melengkapi salah satu kebutuhan primer manusia, baik secara individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan untuk menaikkan hajat hidup yang utama yaitu kesehatan. Guna menghasilkan masukan, proses dan keluaran pelayanan yang bermutu, efisien, efektif, yang berorientasi untuk kebutuhan pasien.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

IFRS merupakan salah satu fasilitas pelayanan medis, dimana apoteker yang memimpinya serta dibantu dengan apoteker pendamping nya yang telah mengikuti persetujuan perUU yang ditetapkan dan berpengalaman dan professional, serta bertanggung jawab atas semua pekerjaan juga bantuan dari pihak kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna, seperti produksi, penyimpanan, perbekalan kesehatan/sediaan farmasi,

pengadaan, perencanaan, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan pemakaian semua perbekalan kesehatan baik di rumah sakit, maupun pelayanan farmasi klinis.

Badan hukum yang tercipta untuk memperjuangkan program jaminan kesehatan ialah pengertian dari BPJS. BPJS Kesehatan mulai berkarya pada tanggal 1 Januari 2014. Jaminan seperti pemeliharaan kesehatan peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan saat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang didukung untuk setiap orang yang sudah membayar sumbangan atau sumbangannya dibayar oleh pemerintah ialah pengertian dari Jaminan Kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Sejarah Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Perubahan PT ASKES (Persero) menjadi BPJS Kesehatan melakukan masa persiapan selama dua tahun lamanya terhitung sejak tanggal 25 November 2011 hingga tanggal 31 Desember 2013. Dewan Komisaris dan Direksi PT Askes (Persero) yang ikut serta dalam masa persiapan ini dan ditugasi untuk menyiapkan beberapa keperluan seperti mengendalikan BPJS Kesehatan, merencanakan pemindahan aset dan juga liabilitas, karyawan serta wewenang dan aturan dari PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan beraksi tanggal 1 Januari 2014, PT Askes (Persero) dilaporkan terpisah tanpa likuidasi. Seluruh modal dan liabilitas juga wewenang dan aturan hukum BPJS Kesehatan, dan seluruh karyawan PT Askes (Persero) berganti membentuk karyawan BPJS Kesehatan.

2. Metode

Metode yang dipakai dalam percobaan ini ialah metode deskriptif yang tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sembiring Deli Tua dengan menggunakan instrumen kuesioner dan memakai teknik survey. Pada dasarnya survei deskriptif untuk membuat penelitian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Dilihat dari data karakteristik responden berdasarkan jeni kelaminnya yang mayoritas adalah Wanita sebesar (58,1 %), dan minoritas adalah Laki-laki sebanyak (41.9 %). Untuk mayoritas berusia 60 - 80 tahun sebesar (45,2 %), dan minoritas berusia 18 - 38 tahun (11,8 %). Untuk mayoritas berPendidikan Terakhir SMP sebanyak (46.2 %) dan minoritas berPendidikan Terakhir SD sebanyak (26.9 %).

3.2 Distribusi Frekuensi

Dijelaskan berdasarkan distribusi frekuensi responden berdasarkan tanggabel dari 93 responden yang menduduki baik sebesar 47 pasien (50.0 %) kategori tidak baik sebesar 46 pasien (48.9 %). Untuk distribusi frekuensi responden berdasarkan Kehandalan dari 93 responden yang menduduki kategori Handal sebesar 54 pasien (41.5 %), kategori tidak handal sebesar 39 pasien (41,9 %). Untuk distribusi frekuensi responden beralaskan tanggapan dari 93 responden yang menduduki kategori tanggap sebesar 49 pasien (52.1 %), kategori tidak tanggap sebesar 44 pasien (46.8 %). Untuk distribusi frekuensi responden beralaskan Jaminan dari 93 responden yang menduduki kategori ada sebesar 54 orang (56.6%), kategori tidak ada sebesar 40 pasien (42.6 %). Untuk distribusi frekuensi responden beralaskan empaty dari 93 responden yang menduduki kategori baik sebesar 65 pasien (69.1 %), kategori tidak baik sebesar 28 pasien (29.8 %). Untuk distribusi frekuensi responden beralaskan kepuasan pasien rawat jalan dari 93 responden yang menduduki kategori puas sebesar 57 pasien (60.6 %), kategori tidak puas sebesar 36 pasien (38.3%).

3.3 Tabulasi Silang Bukti Nyata Terhadap Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua.

Dijelaskan berdasarkan responden yang memiliki bukti

nyata terdapat 47 orang dengan bukti nyata baik, 37 orang (80,4 %) diantaranya puas, sementara 20 (42.6 %) kurang puas. Terdapat 46 orang dengan bukti nyata kurang baik, 9 orang (19,6 %) diantaranya puas, sementara 27 orang (57.4 %) kurang puas.

Hasil uji bivariante dengan menggunakan uji Chi Square didapat hasil $p = 0.003 < 0.05$ artinya sehinggah H_0 ditolak H_a diterima, maka dapat dinyatakan ada Pengaruh antara bukti nyata dengan tingkat kepuasan pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2022.

3.4 Tabulasi Silang Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua.

Dijelaskan berdasarkan responden 93 yang memiliki kehandalan terdapat 54 orang dengan kehandalan handal , 43 orang (79.6 %) diantaranya Handal, sementara 14 (35.9 %) tidak handal. Terdapat 39 orang dengan kehandalan tidak handal, 14 orang (35.9 %) diantaranya puas, sementara 36 orang (38.7 %) kurang puas.

Hasil uji bivariante dengan menggunakan uji Chi Square didapat hasil $p = 0.003 < 0.05$ artinya H_0 ditolak H_a diterima, maka dapat dinyatakan ada Pengaruh antara Kehandalan dengan kepuasan pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2022.

3.5 Tabulasi Silang Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua.

Dijelaskan berdasarkan responden 93 yang memiliki daya tanggap terdapat 49 orang dengan daya tanggap kategori tanggap , 40 orang (81.6 %) diantaranya tanggap, sementara 27 (61.4 %) tidak tanggap. Terdapat 44 orang dengan daya tanggap kategori tidak tanggap, 27 orang (61.4 %) diantaranya puas, sementara 17 orang (38.7 %) tidak puas.

Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapat hasil $p = 0.011 < 0.05$ artinya terdapat H_0 ditolak H_a diterima, maka dapat dinyatakan ada Pengaruh antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2022.

3.6 Tabulasi Silang Jaminan dengan Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua

Dijelaskan berdasarkan responden 93 yang memiliki Jaminan terdapat 53 orang dengan Jaminan ada, 43 orang (81.1%) diantaranya puas, sementara 10 (18.9 %) kurang puas. Terdapat 40 orang dengan Jaminan Tidak ada, 14 orang (35.0 %) diantaranya puas, sementara 36 orang (38.7 %) kurang puas.

Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapat hasil $p = 0.002 < 0.05$ artinya H_0 ditolak H_a diterima,

maka dapat dinyatakan ada Pengaruh antara Jaminan dengan kepuasan pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2022.

3.7 Tabulasi Silang Empati dengan Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua.

Dijelaskan berdasarkan 93 responden yang memiliki Empati terdapat 65 orang dengan Empati baik, 53 orang (81.5 %) diantaranya puas, sementara 12 (18.5%) kurang puas. Terdapat 28 orang dengan Empati tidak baik, 4 orang (14.3%) diantaranya puas, sementara 24 orang (85.7%) tidak puas.

Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapat hasil $p = 0.000 < 0.05$ artinya H_0 ditolak H_a diterima, maka dapat dinyatakan ada Pengaruh antara Empati dengan kepuasan pasien Farmasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2022

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini yang dapat diperoleh mengenai kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Sembiring Tahun 2022, ialah :

Pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sembiring merasa senang terhadap pelayanan kefarmasian yaitu Bukti

nyata, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Empati.

Yang masih perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Sembiring, ialah:

- a. Tenaga Kefarmasian di Instalasi Farmasi Masi Perlu di Tambahkan
- b. Anggaran Obat Masi Perlu di Tambahkan
- c. Fasilitas Rumah Sakit yang Kurang Memadai

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Kesehatan RI. 2014. Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan. Cetakan Pertama. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI. Halaman 5-25.
- Kementrian Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2009 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Depkes RI tahun 2009. 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
- Sarbaguna, B.H, 2004, Pemasaran Rumah Sakit, Jogjakarta: Penerbit Konsorsium Islam Jateng. Sebayang, 2004. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan

Kepuasan Pasien RSUD.
Pringadi Medan. Tesis.
Program Magister
Administrasi Rumah Sakit,
Program Pasca Sarjana
Universitas Sumatera Utara,
Medan