ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN FARMASI PADA PESERTA PROGRAM RUJUK BALIK DI APOTEK KIMIA FARMA KARAWANG

Mochamad Fachri Saptayuda, Nia Yuniarsih*, Lia Fikayuniar

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan, Karawang, Indonesia

*Penulis Koresponding : nia.yuniarsih@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Pelayanan Kefarmasian di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari drug oriented menjadi patient oriented. Pelayanan farmasi juga dilakukan pada salah satu program BPJS Kesehatan yaitu Program Pelayanan Rujuk Balik (PRB). Pelayanan rujuk balik merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di fasilitas kesehatan atas rujukan dari dokter spesialis atau sub spesialis yang merawat. Kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan, baiknya pelayanan apotek, serta dari obat yang digunakan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari Kesan kinerja produk (atau hasil) sama dengan harapannya. Hasilnya adalah loyalitas pelanggan yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Karawang terhadap pasien BPJS program rujuk balik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode cross sectional dan menggunakan data prospektif. Data berupa hasil lembar questioner yang telah diisi oleh responden. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan pada dimensi Tangible 65%, Tingkat Kepuasan pada dimensi Reliability 52%, Tingkat Kepuasan pada dimensi Responsiveness 65%, Tingkat Kepuasan pada dimensi Assurance 50%, dan Tingkat Kepuasan pada dimensi Empathy 65%

Kata kunci : BPJS, Tingkat Kepuasan, Apotek Kimia Farma

Abstract

Pharmaceutical services in Indonesia that are required to change orientation from drug oriented to patient oriented. Pharmaceutical services are also carried out in one of the BPJS Health programs, namely the Referral Services Program (PRB). Referral service is a health service provided to patients in health facilities for referrals from specialist doctors or caring sub-specialists. Patient recovery is expected to be obtained from comfort, good pharmacy service, as well as from the drugs used by patients. Satisfaction is a feeling of happy or disappointed someone who is sourced from the impression of product performance (or results) is the same as his expectations. The result is high customer loyalty. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services at the Kimia Farma Karawang Pharmacy towards BPJS patients Referring Program. This research is a descriptive study with the cross sectional method and using prospective data. Data in the form of questionnaire sheets that have been filled out by respondents. The results obtained from this study are the level of satisfaction in the 65% tangible dimension, the level of satisfaction at the Reliability Dimension 52%, the satisfaction level in the responsiveness dimension of 65%, the level of satisfaction in the Assurance dimension 50%, and the level of satisfaction in the Empathy dimension 65%.

Keywords: BPJS, Level of Satisfaction, Kimia Farma Pharmacy

PENDAHULUAN

Apotek Kimia Farma melayani pembelian obat langsung dan melayani resep dari dokter dan menyediakan pelayanan lain, misalnya seperti pelayanan swalayan serta pusat pelayanan informasi obat. Apotek Kimia Farma dipimpin oleh Apoteker penanggung jawab yang berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari Kesan kinerja produk (atau hasil)

sama dengan harapannya (Arfania *et al.*, 2021).

Hasilnya adalah loyalitas pelanggan yang tinggi (Kotler, *et al.*, 2010). Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek, proses mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pasien dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pasien (Bustami, 2011; Arfania *et al.*, 2022).

METODE PENELITIAN

Subyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah pasien peserta program rujuk balik di Kimia Farma Karawang periode Agustus sampai dengan September 2022. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien bersedia mengisi form kuesioner pengambilan data dan dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah : usia pasien kurang dari 17 tahun dan pasien tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Peralatan Penelitian

Peralatan yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner berdasarkan metode SERVQUAL dengan empat pilihan jawan yaitu Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas.

Cara Pengambilan Data

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian cross-sectional yang dilakukan dengan metode deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan menyerahkan langsung kuesioner ke pasien BPJS program rujuk balik di apotek kimia farma karawang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang memenuhi kriteria inklusi.

Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan cara membandingkan bobot kenyataan dan harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan pasien BPJS Kesehatan Program Rujuk Balik di beberapa Apotek Kimia Farma di

Karawang, setelah diperoleh rata-rata dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan indeks kepuasan dengan salah satu program SPSS yaitu Skala Likert yang di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam hal penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan data kuesioner yang didapatkan (Sani, 2018; Alkandahri *et al.*, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas butir pertanyaan dilihat dari perbandingan nilai koefisien (r) yang bernilai 0,444. Setiap pernyataan dikatakan valid jika nilai koefisien lebih dari 0,444. Hasil dari pengujian validitas pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang digunakan telah valid

Uji Reliabilitas

Pada uji Reliabilitas nilai yang dinilai adalah pada croanbach alpha (Sujarweni, 2014; Iksan *et al.*, 2021). Suatu kuesioner dapat dinyatakan reliable jika nilai croanbach alpha lebih dari 0,6 dan hasil kuesioner pada penelitian ini memiliki nilai croanbach alpha sebesar 0,929 maka dapat dinyatakan kuesioner pada penelitian ini reliable (Nurrohmah *et al.*, 2020).

Karakteristik Pasien

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien program rujuk balik di Kimia Farma Karawang. Berdasarkan jenis kelamin responden di dominasi oleh Wanita dibandingkan pria, dimana jumlah wanita adala 60 (60%) dan jumlah pria adalah 40 (40%). Dilihat

dari persentase tersebut membuktikan bahwa wanita lebih mudah terpengaruh untuk mudah merasa puas pada pelayanan yang diterima dari petugas, disebabkan wanita cenderung lebih cepat memahami dan menerima penjelasan dari pelayanan yang diterima dari petugas (Setyawati, 2015; Nurrohmah *et al.*, 2020).

Tabel 1 Karakteristik Pasien

Rentang Usia Pasien	Jenis Kelamin		Jumlah
	Pria	Wanita	
30-49 th	5	10	15
45-49 th	5	25	30
50-59 th	25	20	45
lebih dari 60 th	5	5	10
Total	40	60	100

Analisis Kepuasan Pasien

Tabel 2 Analisis Kepuasan Pasien

Dimensi	Kategori			
	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	0%	15%	65%	20%
<i>Reliability</i>	0%	16%	52%	32%
<i>Responsiveness</i>	0%	9%	65%	27%
<i>Assurance</i>	0%	10%	50%	40%
<i>Empathy</i>	0%	5%	65%	30%

Analisis Kepuasan Pasien pada dimensi Tangible

Pada Tabel 2 dapat dilihat kepuasan pasien dimensi Tangible pada kategori puas sebanyak 20 responden (20 orang) , Kategori puas 65 responden (65%) dan kurang puas 15 orang (15%). Persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 65% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi tangible tergolong “puas”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas , perlengkapan ataupun penampilan staff Apotek Kimia Farma

Karawang dinilai bagus dan memberikan rasa puas kepada pasien. Faktor yang membuat kepuasan pada Apotek Kimia Farma Karawang juga terdapat pada kemudahan untuk dijangkau atau ditemukan.

Analisis Kepuasan Pasien pada dimensi Reliability

Dari tabel 2 dapat dilihat tingkat kepuasan dimensi reliability dengan Kategori puas 52 responden (52%) , kategori sangat puas 32 responden (32%) , dan kategori kurang puas 16%. Persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 52% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi reliability tergolong “puas”. Hasil tersebut membuktikan bahwa pasien puas dalam segi pelayanan, kelengkapan obat serta ketepatan waktu dalam pemberian obat pada pasien bpjs program rujuk balik di Apotek Kimia Farma Karawang.

Analisis Kepuasan Pasien pada dimensi Responsiveness

Pada Tabel 2 dapat dilihat untuk hasil kepuasan pasien dimensi responsiveness dengan kategori Puas sebanyak 65 responden (65%), kategori sangat puas sebanyak 27 responden (27%), dan kategori kurang puas 9 responden (9%). Persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 65% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi responsiveness tergolong “puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pasien BPJS program rujuk balik di Apotek Kimia Farma Karawang puas dengan Ketepatan dan Kecepatan pelayanan petugas apotek serta puas pada ketanggapan dan kepuasan apoteker yang bertugas.

Analisis Kepuasan Pasien pada dimensi Assurance

Pada tabel 2 dapat dilihat tingkat kepuasan dalam dimensi assurance untuk kategori puas sebanyak 50 responden (50%), kategori sangat puas 40 responden (40%), dan kategori kurang puas 10 responden (10%). Persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 50% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi assurance tergolong “puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dapat menerima kelengkapan dan kejelasan dari informasi obat yang disampaikan petugas serta mutu pelayanan petugas pada pasien bpjs program rujuk balik dinilai baik oleh responden. Informasi yang mudah untuk dimengerti pasien sangat berpengaruh pada kepuasan pasien (Helni, 2015; Amanda *et al.*, 2021).

Analisis Kepuasan Pasien pada dimensi Empathy

Pada tabel 2 dapat dilihat tingkat kepuasan pasien dalam dimensi empathy untuk kategori puas sebanyak 65 responden (65%), kategori sangat puas 30 responden (30%) dan kategori kurang puas 5 responden. Persentase terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 65% dimana jika melihat pada range skala kepuasan responden berarti kepuasan pasien dalam dimensi empathy tergolong “puas”. Hasil ini didapat karena pasien petugas memberikan perhatian dan sikap yang sangat baik dan dapat diterima oleh pasien sehingga mayoritas pasien memberikan nilai baik. Namun masih terdapat beberapa responden yang memberi penilaian kurang puas karena menilai kinerja kurang untuk dapat memberi kepercayaan kepada pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Karawang pada dimensi Tangible dengan persentase 65%, Reliability dengan persentase 52%, Responsiveness dengan persentase 65%, Assurance dengan persentase 50%, Empathy dengan persentase 65%.

Saran

Dilakukannya evaluasi secara berkala tentang kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Karawang serta untuk peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan dan dapat dilakukan penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkandahri, MY., dan Putri, IQAE. Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Fenitoin Pada Pasien Epilepsi Di Rumah Sakit Citra Sari Husada Intan Barokah Karawang. *Buana Ilmu*. 2021; 5(2): 119-128.
- Amanda, M., Frianto, D., Amal, S., Alkandahri, MY., Hidayah, H. Analisis Pengelolaan Sediaan Farmasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Rawamerta. *Jurnal Buana Farma*. 2021; 1(3): 37-40.
- Arfania, A., Pardede, TW., Alkandahri, MY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BJPS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Farmasetis*, 2022; 11(1): 1-6.
- Arfania, M., Frianto, D., Astuti, D., Anggraeny, EN., Kurniawati, T., Alivian, R., and

- Alkandahri, MY. Measurement of Adherence Level of Pulmonary Tuberculosis Drugs use in Patients in the Primary Health Centers in Karawang Regency, West Java, Indonesia, using MMAS Instrument. *Journal of Pharmaceutical Research International*. 2021; 33(54A): 115-120.
- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga. Halaman 136.
- Harto budi, 2015 Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy Servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*. Vol.3.
- Iksan, H., Frianto, D., Alkandahri, MY. Evaluasi Pengobatan Infeksi Saluran Pernapasan Akut Pada Balita Di Klinik X Cikarang Utara. *Jurnal Buana Farma*. 2021; 1(3): 31-36.
- Kotler, Phillip. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Leebov, W., dan Scott, G. (1994). Service Quality Improvement: The Customer Satisfaction Strategy For Healthcare. NewYork: American Hospital Publishing.
- Nurrohmah, C., Astuti, A., dan Alkandahri, MY. Analisis Hubungan Sikap dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Penggunaan Fe Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Klari. *Pharma Xplore*. 2020; 5(2): 76-86.
- Nurrohmah, C., Astuti, A., dan Alkandahri, MY. Analisis Hubungan Sikap dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Penggunaan Fe Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tirtamulya. *Pharma Xplore*. 2020; 5(2): 87-98.
- Putri, Asih Eka. (2014), Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), iedrich-Ebert-Stiftung, hlm.7
- Sani K, F. (2018). Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental. In Deepublish Publisher.
- Setyawati, V. A. V., & Setyawati, M. (2015). Karakter gizi remaja putri urban dan rural di provinsi Jawa Tengah. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 43-52.