



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 5994-6003

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS Pada Instalasi Farmasi Di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Rizky Febrianty Khoirrun Nissa^{1✉}, Riyan Hadithya²

Universitas Teknologi Digital

Email: Rizky10120142@digitechuniversity.ac.id^{1✉}

Abstrak

Rumah sakit menjadi pusat utama dimana pelayanan kesehatan bagi masyarakat, proses pendidikan, dan riset medis dilaksanakan secara menyeluruh. Hal ini menjadikan rumah sakit sebagai elemen integral dari keseluruhan struktur sistem pelayanan kesehatan, yang terus berkembang melalui upaya-upaya dalam rencana pembangunan kesehatan. Fokus penting dalam operasional rumah sakit adalah memastikan kepuasan pasien, yang dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yakni kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), dan kepedulian (*empathy*). Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 25 responden. Proses pengumpulan data dilakukan melalui distribusi dan pengisian kuesioner oleh responden yang terlibat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS terhadap layanan farmasi di RSUD Oto Iskandar Di Nata mencapai skor 4,00 yang menunjukkan berada dalam kategori puas.

Kata Kunci: *Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, RSUD Oto Iskandar Di Nata*

Abstract

Hospitals serve as primary centers where healthcare services for the public, educational processes, and medical research are comprehensively carried out. This makes hospitals an integral element of the entire healthcare service system, which continues to evolve through efforts in health development planning. A crucial focus in hospital operations is ensuring patient satisfaction, which can be assessed through five main dimensions: reliability, assurance, tangibles, responsiveness, and empathy. The method used is a qualitative descriptive research method employing purposive sampling technique involving 25 respondents. The data collection process was conducted through distribution and completion of questionnaires by the involved respondents. The research findings indicate that the level of satisfaction among BPJS patient families with pharmacy services at RSUD Oto Iskandar Di Nata reached a score of 4.00, indicating satisfaction within the category.

Keywords: Pharmacy Installation, Patient Satisfaction, RSUD Oto Iskandar Di Nata

PENDAHULUAN

Berlandaskan regulasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 rumah sakit diartikan sebagai entitas pelayanan medis yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara menyeluruh kepada individu. Rumah sakit memegang peran krusial dalam jaringan layanan kesehatan. Fokus utamanya adalah memberikan perawatan medis yang optimal kepada pasien. Sebagai organisasi yang kompleks, rumah sakit menyelenggarakan berbagai jenis layanan kesehatan dengan pendekatan yang holistik, mencakup promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi, sesuai dengan regulasi yang berlaku dan prinsip non-diskriminasi. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu proses di mana pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan dan etika profesi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kepuasan penerima pelayanan kesehatan yang melebihi standar rata-rata masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas juga mencakup tingkat kesempurnaan layanan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang efisien dan efektif, dengan memobilisasi semua sumber daya yang tersedia secara tepat dan optimal di lokasi pelayanan.

Kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan seseorang dan kinerja atau hasil yang dirasakannya dari suatu produk atau jasa. Bila kinerja atau hasil produk sesuai atau melampaui harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja atau hasil produk kurang dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas (Gultom dkk., 2020). Tingkat kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang kinerja layanan kesehatan setelah membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan pasien dijelaskan sebagai tanggapan pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan

kinerja aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan. Kepuasan pasien merupakan fokus utama dari pendekatan pemasaran yang berorientasi pada pasien (Kuntoro dan Istiono, 2017).

Menurut Keiningham dalam Mu'ah (2021) kualitas layanan rumah sakit dan kepuasan konsumen merupakan dua faktor yang berpengaruh pada loyalitas konsumen. Untuk mempertahankan pasien, rumah sakit perlu menjaga kepercayaan pasien dengan memperhatikan kebutuhan mereka secara cermat. Pasien tidak hanya menginginkan pelayanan medis yang baik, tetapi juga kenyamanan, akomodasi yang memadai, dan hubungan yang baik dengan staf rumah sakit. Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit menjadi penting (Mu'ah, 2021).

RSUD Oto Iskandar Di Nata memiliki misi "Pelayanan: Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan paripurna, Pengelolaan: Meningkatkan pengelolaan manajemen Rumah Sakit secara profesional, Akuntabilitas: Menciptakan akuntabilitas keuangan berdasarkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD), Sumber Daya: Meningkatkan Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana: Meningkatkan sarana dan prasarana yang berwawasan lingkungan, Kemitraan: Meningkatkan kemitraan dengan institusi terkait dibidang pelayanan kesehatan". Berdasarkan hal tersebut, maka kepuasan pasien menjadi faktor yang penting dalam mutu pelayanan di rumah sakit. Sesuai dengan misi yang dimiliki, RSUD Oto Iskandar Di Nata selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan dengan selalu mengoptimalkan fasilitas yang baik.

Berdasarkan penjelasannya sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan keluarga pasien terhadap instalasi farmasi di RSUD Oto Iskandar Di Nata. Dilakukan pra-survey dengan menyebar kuesioner, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan keluarga pasien terhadap instalasi farmasi kepada 30 orang keluarga pasien. Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data pada tabel 1 :

Tabel 1. Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Keluarga Pasien Pada Instalasi Farmasi Di RSUD Oto Iskandar Di Nata

No	Pernyataan	Jawaban (orang)		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Fasilitas kesehatan pada instalasi farmasi di RS Otista bersih dan nyaman bagi pasien maupun pengunjung	13	17	30
2	Petugas dan tenaga medis di RS Otista memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap bagi pasien maupun pengunjung	14	16	30

3	Tenaga medis menyediakan alat - alat medis yang lengkap	29	1	30
4	Prosedur dan waktu tunggu pada saat pengambilan obat memuaskan	11	19	30
5	Tenaga medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pada pasien	25	5	30

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survey (2023)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan keluarga pasien pada instalasi farmasi di RSUD Oto Iskandar Di Nata secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dapat dilihat sebagian dari keluarga pasien yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa keluarga pasien merasa prosedur dan waktu tunggu saat pengambilan obat kurang memuaskan. Selain itu juga keluarga pasien kurang puas akan kebersihan dan kenyamanan pada fasilitas yang terdapat di RSUD Oto Iskandar Di Nata. Kemudian, menurut keluarga pasien petugas dan tenaga medis pada RSUD Oto Iskandar Di Nata kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil data dari pra-survey, rumusan masalah penelitian ini adalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan keluarga pasien yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Oto Iskandar Di Nata.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran, penjelasan, dan validasi tentang fenomena yang diteliti, sebagaimana dijelaskan oleh Ramdhan (2021). Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Denzin & Lincoln dalam Anggito dan Setiawan (2018) yang menekankan penggunaan latar alamiah untuk menafsirkan fenomena dan melibatkan berbagai metode penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, di mana hanya pasien yang telah menerima layanan di instalasi farmasi RSUD Oto Iskandar Di Nata yang menjadi subjek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia Pasien

di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Usia	<20 tahun	3	12%
	20 - 30 tahun	18	72%
	>30 tahun	4	16%
	Total	25	100%

Sumber : Data primer (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia 20 hingga 30 tahun, dengan jumlah sebanyak 18 orang (72% dari total responden). Rentang usia ini menunjukkan keberagaman dalam kohort usia yang cukup besar di antara responden. Selain itu, terdapat juga sejumlah kecil responden yang berusia di bawah 20 tahun, yaitu 3 orang (12% dari total responden), dan yang berusia di atas 30 tahun, yaitu 4 orang (16% dari total responden). Meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan kelompok usia 20-30 tahun, keberadaan mereka menunjukkan adanya representasi dari berbagai rentang usia dalam sampel yang diambil. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan dengan tujuan mengantar biasanya adalah usia produktif. Mereka yang mengantar pasien ke fasilitas kesehatan cenderung berusia dalam rentang usia yang dianggap produktif, yang mungkin mencerminkan tanggung jawab mereka sebagai penyokong keluarga atau anggota produktif dalam masyarakat.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia Pasien di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Pendidikan	SD	2	8%
	SLTP/Sederajat	2	8%
	SLTA/Sederajat	18	72%
	Diploma	0	0%
	S1	3	12%
	Total	25	100%

Sumber : Data Primer (2024)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari total 25 responden, mayoritas memiliki pendidikan setara SLTA/ sederajat, dengan jumlah sebanyak 18 orang (72% dari total responden). Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar dari responden memiliki latar belakang pendidikan menengah atas. Selain itu, terdapat juga responden yang memiliki pendidikan setara dengan SD dan SLTP/ sederajat, masing-masing sebanyak 2 orang (8% dari total responden). Hal ini menunjukkan adanya variasi tingkat pendidikan dalam sampel yang diambil, meskipun proporsi mereka lebih rendah dibandingkan dengan responden yang memiliki pendidikan menengah atas. Sedangkan untuk tingkat pendidikan lebih tinggi, S1 sebanyak 3 orang (12% dari total responden) dan untuk diploma tidak ada responden yang mewakili kategori tersebut dalam sampel yang diambil.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia Pasien di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Kunjungan	<2	14	56%
	2 - 5	9	36%
	>5	2	8%
	Total	25	100%

Sumber : Data Primer (2024)

Pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (56%) melakukan kunjungan kurang dari 2 kali, diikuti oleh 36% responden yang melakukan kunjungan antara 2 hingga 5 kali, dan hanya sebagian kecil (8%) yang melakukan kunjungan lebih dari 5 kali.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan keluarga pasien terhadap layanan farmasi melalui lima indikator utama, yaitu keandalan, responsivitas, kepercayaan, empati, dan bukti fisik. Instrumen kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari 10 pernyataan, responden diminta memberikan tanggapan mereka yang mencerminkan tingkat kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan. Skala Likert dipilih untuk memudahkan interpretasi hasil kuesioner dan memfasilitasi analisis kepuasan responden.

Tabel 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS pada Instalasi Farmasi Di RSUD Oto Iskandar Di Nata

No	Pernyataan	Tanggapan					Skor	Rata - Rata	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS			
<i>Reliability (Kehandalan)</i>									
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	9	11	3	2	0	102	4,08	Puas
2	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	10	8	6	0	1	101	4,04	Puas
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>									
3	Tersedia fasilitas yang nyaman, seperti AC, tempat duduk, dan toilet bersih, di ruang tunggu farmasi	7	16	2	0	0	105	4,2	Puas
4	Pakaian yang dikenakan petugas farmasi digunakan dengan rapi	13	10	2	0	0	111	4,44	Sangat Puas
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>									
5	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	6	10	8	1	0	96	3,84	Puas
6	Petugas memberi informasi obat secara tertulis apabila pasien belum paham	7	13	3	2	0	100	4	Puas
<i>Assurance (Jaminan)</i>									
7	Layanan yang diberikan oleh petugas farmasi dilakukan dengan cepat dan tepat	6	5	12	2	0	90	3,6	Puas
8	Petugas farmasi menyediakan obat-obat/alat medis yang lengkap	8	8	8	1	0	98	3,92	Puas
<i>Empathy (Kepedulian)</i>									

9	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	8	10	6	1	0	100	4	Puas
10	Pelayanan petugas farmasi sama, tidak membedakan pasien PBI dan non PBI	7	11	6	0	1	98	3,92	Puas
Rata-rata								4,00	Puas

Sumber : Data primer (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang paling tinggi atau yang paling mendominasi adalah dimensi bukti fisik (*tangible*), khususnya terkait dengan penampilan fisik petugas farmasi, yang tercermin dalam pernyataan bahwa "pakaian yang dikenakan petugas farmasi digunakan dengan rapi" yang mendapat skor tinggi yaitu 4,44. Skor ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap keteraturan dan kebersihan pakaian yang dikenakan oleh petugas farmasi.

Penampilan rapi petugas farmasi adalah aspek kunci dalam menampilkan profesionalisme dan membangun kepercayaan dalam layanan kesehatan. Pakaian yang teratur bukan hanya mencerminkan komitmen terhadap praktik farmasi yang berkualitas, tetapi juga mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kredibilitas layanan. Ketika petugas farmasi memperhatikan detail seperti kebersihan, kerapian, dan kesesuaian pakaian, ini tidak hanya meningkatkan citra profesional mereka, tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

Penampilan yang rapi dari petugas farmasi juga memberikan bukti fisik tentang kualitas layanan yang diberikan. Skor tinggi dalam penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai petugas farmasi menjaga penampilan dengan baik, menciptakan kesan positif tentang profesionalisme dan kualitas layanan farmasi. Dengan demikian, penampilan yang terawat tidak hanya mencerminkan tanggung jawab personal petugas, tetapi juga memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa mereka berurusan dengan individu yang terorganisir dan kompeten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang paling rendah adalah dimensi *assurance* terutama terkait dengan pernyataan "layanan yang diberikan oleh petugas farmasi dilakukan dengan cepat dan tepat" menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan. Pada pernyataan tersebut, mendapat skor sebesar 3,6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian menengah atau kurang untuk aspek ini. Hal ini mengidentifikasi bahwa dalam pandangan pasien, layanan farmasi seringkali tidak dilakukan dengan tingkat kecepatan dan ketepatan yang diharapkan.

Dalam layanan kesehatan, dimensi *assurance* yang rendah dapat menandakan kekurangan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien terhadap kualitas layanan farmasi. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan farmasi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kenyamanan pasien, serta dapat mempengaruhi efektivitas pengobatan. Keterlambatan atau kesalahan dalam layanan farmasi dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien dan bahkan kesehatan mereka, mengganggu kepercayaan terhadap praktik farmasi dan meningkatkan tingkat frustrasi. Oleh karena itu, penting bagi petugas farmasi untuk memprioritaskan kecepatan dan ketepatan dalam interaksi dengan pasien, sambil terus melakukan evaluasi dan perbaikan proses internal serta meningkatkan komunikasi dengan pasien untuk memperkuat dimensi *assurance* dalam layanan farmasi.

Penilaian kepuasan pasien adalah indikator penting untuk mengevaluasi kualitas layanan di instalasi farmasi RSUD Oto Iskandar Di Nata. Meskipun tingkat kepuasan mencapai kategori puas dengan skor 4,00 masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam meningkatkan dimensi *assurance* pada pernyataan kecepatan dan ketepatan layanan. Upaya seperti memasang kotak saran dan keluhan di unit instalasi farmasi dapat membantu pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata memahami kebutuhan dan keinginan pasien secara lebih baik, sehingga layanan farmasi dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis deskriptif kepuasan keluarga pasien BPJS terhadap instalasi farmasi di RSUD Oto Iskandar Di Nata, terlihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan mencapai skor 4,00 menunjukkan kategori puas. Ini mencerminkan komitmen dan upaya keras tim farmasi serta manajemen RSUD dalam menyediakan layanan farmasi yang unggul dan memenuhi harapan pasien, serta mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dimensi bukti fisik (*tangible*) menjadi indikator dominan dengan skor tertinggi, terutama dalam penampilan fisik petugas farmasi, yang mendapat skor 4,44 menunjukkan pengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan pasien. Namun, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki skor terendah, khususnya dalam kecepatan dan ketepatan layanan farmasi yang dinilai kurang memuaskan dengan skor 3,6 mengungkapkan bahwa layanan farmasi seringkali tidak mencapai tingkat yang diharapkan dalam hal kecepatan dan ketepatan menurut pandangan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, dan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kab. Sukabumi: Cv Jejak (Jejak Publisher).
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Pekalongan: Penerbit Nem.
- Gultom, Dedek Kurniawan, dkk. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3 (2), 171-180.
- Handayani, Gemy Natity. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Iriawan, Hermanu. (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan: Penerbit Nem.
- Kuntoro, Wahyu, dan Wahyudi Istiono. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2 (1), 140-147.
- Latupeirissa, Weryco Loura. (2022). *Manajemen Rumah Sakit untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Pekalongan: Penerbit Nem
- Maria, Insana, dkk. (2019). *Caring Dan Comfort Perawat Dalam Kegawatdaruratan*. Sleman: Deepublish.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Musdar, Tamzil Azizi. (2023). *Manajemen Farmasi Rumah Sakit*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.
- Pertiwi, Dewi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Sleman: Deepublish
- Ramadhan, Muhammad. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rikomah, Setya Enti. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Sleman: Deepublish
- Ruyatnasih, Yaya, dan Liya Megawati. (2018). *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus*. Karawang: Absolute Media.
- Supriyanto, Stefanus, dkk. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*. Kab.Sidoarjo Zifatama Jawa.
- Talib, Muhammad Thabran. (2022). *Manajemen Rekam Medis "Si-Jantung" Rumah Sakit*. Kab. Pasaman Barat: Cv. Azka Pustaka