



Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sekupang Kota Batam

Habibie Deswilyaz Ghiffari¹, Delladari Mayefis^{2*}, Reni Novianti³

^{1,2*,3}Program Studi Sarjana Farmasi, Institut Kesehatan Mitra Bunda, Batam, Indonesia

Email: ¹habibiedeswilyaz@gmail.com, ^{2*,3}dellamayefis@gmail.com

Abstract

Puskesmas is a health service facility that organizes public health efforts and individual health efforts at the first level. In an effort to improve pharmacy services at the puskesmas, evaluation needs to be done by assessing patient satisfaction. The purpose of this study is to assess the satisfaction of National Health Insurance patients with pharmacy services at the puskesmas. This research was conducted for National Health Insurance patients who make up for drugs at Sekupang city of Batam. This type of research is descriptive research using a questionnaire research instrument. Data were processed using a Likert scale and the results of the study showed that the highest level of patient satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekupang Health Center in Batam City was found in the empathy variable (hospitality). In this study in general the results obtained from outpatient satisfaction of participants in the national health guarantee were very satisfying for respondents (85.86%).

Keywords: Puskesmas, Health Service Facility, Satisfaction, Respondents, Pharmaceutical Services,

Abstrak

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan pada tingkat yang pertama. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas, perlu dilakukan evaluasi dengan menilai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menilai tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas sekupang kota batam, pada tahun 2019. Sampel penelitian sebanyak 100 responden JKN dewasa yang menebus resep obat di puskesmas yang dipilih secara *proportional sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kusioner. Data dianalisa dengan frequency. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwasanya responden merasa sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas dengan nilai persentase 85,86%. Pelayanan kefarmasian di puskesmas sekupang kota batam terdapat 5 variabel yang menunjukkan angka tertinggi yaitu pada variabel *emphaty* (keramahan) yaitu dalam hal pelayanan kepada responden petugas kefarmasian sangat

baik dan ramah, sedangkan dengan angka terendah terdapat pada variabel *Assurance* (jaminan), yaitu pada obat dalam kemasan yang baik.

Kata Kunci: Puskesmas, Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan, Responden, Pelayanan Kefarmasian

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan nasional (JKN) merupakan program jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Pelaksanaan dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)¹. Manfaat JKN diberikan dalam bentuk pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk obat dan alat kesehatan^{2,3}.

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok⁴.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai kebutuhan medis (Gesnita, 2016). Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas. Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Adanya penilaian akan jasa tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan memberlakukan pelayanan kesehatan akan difokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/Fasilitas kesehatan Primer seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan (Abidin, 2015).

Standar pelayanan kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik⁵.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian puskesmas, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara

membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible⁶.

Responsiveness (ketanggapan) adalah keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas loket melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek.

Assurance (jaminan) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini adalah ketersediaan obat di apotek dan seluruh obat yang diresepkan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Empathy (keramahan) dalam pelayanan apotek antara lain keramahan petugas apotek. Tangible (bukti nyata) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas sekupang kota batam.

METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai populasi yang akan diteliti dan mendapat gambaran mengenai kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas sekupang kota batam 2019. Sampel penelitian adalah peserta jaminan kesehatan nasional dewasa yang terdiri dari 100 responden secara *proportional sampling* yaitu dengan memperhatikan pertimbangan unsure-unsur atau kategori dalam populasi penelitian.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kuantitatif. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang berkunjung ke loket kefarmasian di Puskesmas Sekupang Kota Batam dan terdaftar sebagai anggota Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan menggunakan kuesioner.

Data primer didapat dari responden langsung, yaitu memberikan kuesioner pada responden Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Sekupang Kota Batam setelah itu data dikumpulkan dan diolah.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kepuasan pasien di susun berpedoman pada skala likert, di buat 4 kategori yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas. Kategori ini di kuantifikasi dengan skoring sangat puas dengan 4, puas bobotnya 3, kurang puas bobotnya 2, tidak puas bobotnya 1.

Kriteria inklusi adalah persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh subyek penelitian atau populasi agar dapat diikutsertakan dalam penelitian :

1. Pasien menggunakan Program Jaminan Kesehatan Nasional

2. Pasien bersedia untuk dijadikan sampel
3. Pasien sudah pernah datang ke puskesmas minimal satu kali
4. Pasien berumur 18 tahun keatas

kriteria eksklusi adalah keadaan yang menyebabkan subyek penelitian yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian.

1. Pasien yang datang untuk pertama kali
2. Bukan pasien BPJS
3. Tidak ingin menjadi responden

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik	Jumlah	Persentase %
Usia		
18-37 Tahun	43	43
38-57 Tahun	45	45
> 58 Tahun	12	12
Jenis Kelamin		
Perempuan	57	57
Laki-laki	43	43
Pendidikan Terakhir		
SD	2	2
SMP	12	12
SMA	61	61
Diploma	14	14
Sarjana	11	11
Pekerjaan Responden		
IRT	23	23
Buruh	20	20
Mahasiswa	8	8
Pegawai Swasta	21	21
Wirausaha	28	28
Kunjungan		
2-5 Kali	39	39
> 5 Kali	60	60

Tabel 2. Hasil Persentase Kepuasan Responden

No	Aspek Kepuasan	Skor	Persentase Kepuasan %
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2352	84
2	<i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	1312	82
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1631	81,5
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	1823	91
5	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	2180	90,8
Jumlah			85,86

PEMBAHASAN

Karakteristik pasien yang menjadi responden dapat dilihat pada tabel 1. Tabel 1. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 38-57 tahun, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA, kunjungan >5 kali, pekerjaan termasuk kelompok wirausaha (usaha sendiri kecil/besar).

Berdasarkan kategori jenis kelamin, yang paling mendominasi adalah terdapat pada jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57%. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam penentu keputusan pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri akan tetapi juga bagi keluarganya (Marhenta, et al., 2018).

Berdasarkan kategori jenis pendidikan terakhir responden, yang paling mendominasi adalah pada tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak dengan persentase 61%. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu termasuk dalam memelihara kesehatan, jumlah persentase pada penelitian terdahulu yaitu sebanyak 46% (Harianto *et al.*, 2005).

Berdasarkan kategori pekerjaan responden, yang paling mendominasi yaitu pada pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 28%. Hasil peneitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwasanya pada jumlah pekerjaan sebagai wiraswasta memiliki niali persentase yang tinggi di dibandingkan dengan pekerjaan lainnya yaitu dengan nilai 22% (Christasani et all.,2016).

Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan 5 variabel kualitas pelayanan (*reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*). Variabel yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah variabel *emphaty* (keramahan). Persentase sangat puas pada variabel *emphaty* yaitu sebesar 94%, sebagian besar responden JKN merasa sangat puas dengan keramahan pelayanan kefarmasian di puskesmas sekupang kota batam. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah pada variabel

assurance (jaminan) yaitu sebesar 81%. Responden merasa kurang puas terhadap “obat dalam kemasan yang baik.

Berdasarkan lima variabel kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas, berdasarkan metode *SERVQUAL*, untuk mengukur kepuasan pelayanan di Puskesmas yaitu, Realibility (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (keramahan), Tangible (bukti langsung). Untuk penilaian kepuasan pelayanan termasuk dalam kategori sangat puas. Analisa terhadap variabel kehandalan (*Reability*) terdapat beberapa item pernyataan dari variabel kehandalan, dari nilai persepsi responden di ambil nilai rata-rata tertinggi dan didapatkan nilai kepuasan responden pada 24 variabel kehandalan adalah 84%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai item pernyataan pada variabel kehandalan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah pasien tidak dipungut biaya saat berkonsultasi dengan apoteker

Analisa terhadap variabel ketanggapan (*Responsiveness*) terdapat beberapa item pertanyaan, dari nilai persepsi responden di ambil nilai rata-rata tertinggi dan di dapatkan nilai sebesar 82%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai item pernyataan pada variabel ketanggapan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah ketersediaan petugas kefarmasian untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan saat pelayanan.

Analisa terhadap variabel keyakinan / jaminan (*Assurance*) terdapat beberapa item pernyataan dari dimensi jaminan, nilai dari persepsi pasien di ambil rata-rata tertinggi dan didapatkan nilai sebesar 81,5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai item pernyataan pada variabel keyakinan/jaminan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah atau lengket.

Analisa terhadap variabel empati (*empaty*) terdapat beberapa item pernyataan dari variabel empati, nilai kepuasan di ambil rata-rata tertinggi dan didapatkan nilai sebesar 91%. Dengan keramahan yang dimiliki petugas kefarmasian responden merasa puas akan pelayanan yang diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai item pernyataan pada variabel empati yang memiliki nilai item tertinggi adalah keramahan petugas kefarmasian terhadap responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang 25 menyatakan bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada variabel empati (*Yuniar et all.,2016*)

Analisa terhadap variabel bukti langsung (*Tangibles*) terdapat beberapa item pernyataan pada variabel bukti langsung dengan di ambil nilai persepsi rata-rata tertinggi dan didapatkan hasil sebesar 90%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai item pernyataan pada variabel bukti langsung yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah tersedia alat memanggil pasien seperti speaker.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada tiap variabel selanjutnya diambil kesimpulan secara umum dengan cara nilai rata-rata tertinggi pada tiap variabel dijumlahkan lalu di bagikan dengan lima variabel pernyataan dan didapatkan nilai rata-rata tertinggi kepuasan secara umum yaitu 85,86%. yang berarti tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sekupang Kota Batam adalah Sangat Puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari 5 variabel kepuasan terhadap pelayanan, *emphaty* (keramahan) adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan *assurance* (jaminan) adalah yang paling rendah. Secara umum, persentase kepuasan rata-rata untuk seluruh variabel pelayanan adalah 85% responden menyatakan sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2009). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Bumi Aksara.
- Azhar Isroul (2017). Gambaran Karakteristik Pasien Hipertensi di Puskesmas Gamping I Sleman tahun 2017. Yogyakarta
- Azwar, A & Prihartono, J (2003). Metodologi Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Darmawan (2013). Kepatuhan Pasien Penderita Penyakit Menular. Media Ausculapius : Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia., (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Hayaza, Y, T., (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya. Universitas Surabaya Indonesia.
- Hazwan & Pinatih (2017). Gambaran Karakteristik Penderita Hipertensi dan Tingkat Kepatuhan Minum Obat di Wilayah Kerja Puskesmas Kintamani I Bangli. Bali.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan.
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden RI Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Kemenkes (2019). Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta.
- Kemenkes (2019). Juknis Penguatan Manajemen Puskesmas. Jakarta.
- Yuniar, Yuyun, et al., (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Pusat teknologi intervensi kesehatan masyarakat, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementrian Kesehatan, Indonesia.