

## ***Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province***

**<sup>1</sup>Uswatun Khasanah\*, <sup>1</sup>Arifin Santoso, <sup>1</sup>Chilmia Nurul Fatihah**

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

\*Email: [Khasanahuswah21@gmail.com](mailto:Khasanahuswah21@gmail.com)

### **Abstrak**

*Kepuasan pasien merupakan kualitas pelayanan yang diperoleh dari pelanggan yang timbul perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara harapan dan persepsi mengenai informasi suatu produk yang telah diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi oleh Tenaga Teknis Kefarmasian ataupun Apoteker di Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bersifat observasional dengan rancangan komparatif analitik yang dilakukan dengan pengambilan data secara cross sectional. pengambilan jumlah responden sebanyak 68 pasien yang terdiri dari 34 pasien BPJS dan 34 pasien Non BPJS dengan teknik pengambilan systematic sampling. Data diperoleh dari instrumen berupa kuesioner sebanyak 23 pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi kepuasan pasien yaitu proses pengambilan obat (dispensing area), keterampilan farmasis (personnel's skills), kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (confidentiality and assistance to patients), penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (explanation and assessment to their state of health), dan kepuasan umum (general statisfaction). Data diolah menggunakan uji statistik mann-whitney dengan p-value >0,05. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo tidak terdapat perbedaan yang signifikan dengan nilai p-value 0,583. Kesimpulan yang diambil bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.*

**Kata kunci:** *kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pasien BPJS dan Non BPJS, Rumah Sakit.*

### **Abstract**

*Patient satisfaction is the quality of service obtained from customers that arises a feeling of pleasure or disappointment someone who occurs after comparing expectations and perceptions of information about a product that has been given. This study aims to determine the level of patient satisfaction of BPJS and Non BPJS on the quality of pharmaceutical services by Pharmaceutical Technical Workers or Pharmacists in the Outpatient Pharmacy Unit of Tugurejo District Hospital, Central Java Province. This research is observational with comparative analytic design which is done by cross sectional data collection. taking the number of respondents as many as 68 patients consisting of 34 BPJS patients and 34 Non BPJS patients with a systematic sampling technique. Data obtained from the*

*instrument in the form of a questionnaire as many as 23 questions consisting of five dimensions of patient satisfaction namely the process of taking drugs (dispensing area), pharmacist skills (personnel's skills), confidence and assistance to patients (confidentiality and assistance to patients), explanation and assessment patient health (explanation and assessment of their state of health), and general satisfaction (general satisfaction). Data were processed using mann-whitney statistical test with  $p\text{-value} > 0.05$ . The results showed that there was no significant difference in patient satisfaction at the Tugurejo Regional General Hospital with a  $p\text{-value}$  of 0.583. The conclusion drawn is that there is no difference in BPJS and Non BPJS patient satisfaction with services at the Pharmacy Installation of Tugurejo District Hospital, Central Java Province.*

**Keywords:** *patient satisfaction, service quality, BPJS and Non BPJS patients, Hospital.*

## **PENDAHULUAN**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program lembaga jaminan kesehatan yang dibentuk dengan mengikuti biaya asuransi di Indonesia (Putri, 2016). Menurut UU No. 24 tahun 2011, setiap warga negara Indonesia dan warga negara asing yang sudah bertempat di Indonesia selama minimal enam bulan maka wajib menjadi anggota BPJS (Depkes RI, 2011). Pemerintah berupaya dalam mewujudkan pemerataan kesejahteraan kesehatan masyarakat dengan memberikan program Jaminan Kesehatan. Karena masyarakat secara financial telah berupaya dalam menjamin biaya kesehatan dengan mengikuti biaya asuransi kesehatan (Fithria, 2015).

Kepuasan itu sendiri merupakan kualitas pelayanan yang diperoleh dari pelanggan yang timbul perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara harapan dan persepsi mengenai informasi yang telah diberikan tentang suatu produk. Apabila pada kenyataan yang mereka dapat ternyata berbeda dengan yang diharapkan maka mereka merasa tidak puas. Namun, bila kenyataannya sesuai dengan apa yang diharapkan maka mereka akan merasa puas (Putri, 2016). Salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah di Rumah Sakit. Adapun tingkat kepuasan pasien diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, diantaranya proses pengambilan obat (dispensing area), keterampilan farmasi (personnel's skills), kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (confidentiality and assistance to patients), penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (explanation and assessment to their state of health), dan kepuasan umum (general satisfaction) (Surur, 2015).

Terkait persoalan pelayanan pasien di Rumah Sakit pada pengguna layanan jaminan BPJS kesehatan banyak dari mereka memilih menjadi pasien umum (Pertiwi, 2016). Berdasarkan penelitian tentang Jaminan Kesehatan Nasional di Ghana oleh Dalinjong dan Laar (2012), menunjukkan peserta jaminan kesehatan harus mengalami waktu tunggu yang panjang, tidak diperiksa secara fisik, dan diskriminasi dibandingkan pasien kaya ataupun pasien yang bukan peserta Jaminan Kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai sistem layanan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih baik dari tingkat layanan yang paripurna.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fithria (2015), bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan di Rumah sakit RSUD Tugurejo dengan metode Service Quality (SERVQUAL) diperoleh nilai gap tertinggi yaitu daya tanggap terhadap pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan masih belum memenuhi harapan pasien Maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien dalam menjamin dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit

Tugurejo Provinsi Jawa Tengah mengenai “Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah”.

## METODE

Penelitian ini bersifat observasional dengan rancangan komparatif analitik yang dilakukan dengan pengambilan data secara cross sectional. Pengambilan data secara cross sectional yaitu variabel terikat dan variabel bebas diambil dalam waktu yang bersamaan (Sastroasmoro and Ismael, 2014).

Populasi penelitian ini adalah pasien jaminan BPJS dan non BPJS yang melakukan pennebusan obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Tugurejo Provinsi Jawa Tengah pada periode bulan Juli 2019-Agustus 2019. Sampel yang diambil adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS 16.0. pengolahan data dilakukan secara statistik dengan syarat nilai  $\alpha$  0,05.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Tabel Frekuensi Demografi Responden

Data demografi	N (Orang)	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	18	26,5
Perempuan	50	73,5
<b>Usia (Rerata <math>\pm</math> SD = 43,38 <math>\pm</math> 13,36)</b>		
18-30	17	25,0
31-40	11	16,2
41-50	14	20,6
51-60	26	38,2
<b>Status pernikahan</b>		
Belum menikah	11	16,2
Menikah	57	83,8
<b>Data demografi</b>		
<b>Pendidikan terakhir</b>		
SD	13	19,1
SMP/MTs	12	17,6
SMA/SMK/MA	30	44,1
Perguruan tinggi	13	19,1
<b>Pekerjaan</b>		
Pedagang	8	11,8
Buruh	3	4,4
Petani	3	4,4
PNS	7	10,3
TNI	1	1,5
Wiraswasta	21	30,9
IRT	20	29,4
Pelajar	3	4,4

Lainnya	2	2,9
<b>Berapa kali kunjungan</b>		
2	17	25,0
3	8	11,8
4	12	17,6
>5	31	45,6
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden adalah 73,5% perempuan dengan rerata usia  $43,38 \pm 13,36$ , 83,38% menikah, 44,1% tingkat pendidikan SMA/SMK/MA, 30,9% pekerja wiraswasta, dengan kunjungan untuk melakukan pengambilan obat di Unit Instalasi Farmasi Rawat Jalan (UFRJ) di Rumah Sakit terbanyak >5 kali kunjungan.

**Tabel 2.** Kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

No.	Dimensi	Rerata Skor (SD)	
		BPJS	Non BPJS
<b><i>Proses Pengambilan Obat</i></b>			
1.	Ruang tunggu bersih dan nyaman	4,15 (0,359)	4.18 (0, 387)
2.	Tempat penebusan obat mudah diakses	4,21 (0,479)	4.29 (0, .462)
3.	Suhu ruangan memadai	3,91 (0,570)	3.71 (0, .524)
4.	Jam buka / pelayanan cukup baik	4,09 (0,514)	3.94 (0, .547)
5.	Waktu pelayanan obat mencukupi (kurang dari 30 menit untuk obat jadi dan kurang dari 60 menit untuk racikan)	3,12 (1,149)	3.50 (0, .788)
6.	Petugas farmasi UFRJ bersedia menjawab pertanyaan yang saya ajukan	4,15 (0,558)	4.06 (0, .547)
<b>Total</b>		<b>23,62 (2,323)</b>	<b>23.68 (0, 1.532)</b>
<b><i>Keterampilan Farmasis</i></b>			
1.	Petugas farmasi UFRJ memberikan pelayanan dengan ramah.	4,18 (0,459)	4.32 (0, .535)
2.	Petugas farmasi UFRJ selalu bersedia membantu jika saya memiliki keraguan pada pengobatan saya.	4,24 (0,554)	4.18 (0, .387)
3.	Petugas farmasi mengalokasikan waktu yang cukup bagi saya.	4,09 (0,452)	4.03 (.577)
<b>Total</b>		<b>12,50 (1,080)</b>	<b>12.53 (1.080)</b>
<b><i>Kepercayaan Diri dan Bantuan Pada Pasien</i></b>			
1.	Saya percaya kepada Petugas farmasi dan profesionalitasnya.	4,12 (0,478)	4.09 (0, .514)
2.	Saya merasa lebih baik setelah berbicara pada Petugas farmasi.	4,21 (0,410)	4.06 (0, .489)
3.	Apakah saya merasakan hasil yang lebih baik dari pengobatan.	4,15 (0,359)	3.85 (0, .558)
4.	Petugas farmasi UFRJ menanyakan pertanyaan untuk memastikan pengobatannya efektif.	4,06 (0,649)	3.94 (0, .600)

5.	Petugas farmasi UFRJ memecahkan masalah yang mungkin saya alami selama pengobatan.	3,88 (0,591)	4.03 (0, .674)
<b>Total</b>		<b>20,41 (1,500)</b>	<b>19.97 (1.867)</b>
<b><i>Penjelasan dan Penilaian Tingkat Kesehatan Pasien</i></b>			
1.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan bagaimana cara minum obat.	4,32 (0,475)	4.29 (0, .462)
2.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan bagaimana cara kerja obat dan efeknya.	3,82 (0,999)	4.00 (0, .778)
3.	Saya dapat memberitahukan pengobatan yang saya miliki kepada Petugas farmasi.	4,09 (0,514)	4.21 (0, .592)
4.	Petugas farmasi UFRJ menjelaskan efek samping dari pengobatan saya.	3,65 (0,774)	3.62 (0, .779)
5.	Saya telah berdiskusi dengan Petugas farmasi bahwa pengobatan akan memberikan hasil positif.	4,18 (0,459)	4.03 (0, .388)
6.	Petugas farmasi UFRJ menanyakan perubahan tingkat kesehatan saya sejak kunjungan terakhir.	3,09 (1,288)	3.44 (1.050)
<b>Total</b>		<b>23,15 (3,076)</b>	<b>23.59 (2.664)</b>
<b><i>Kepuasan Umum</i></b>			
1.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan di UFRJ.	4.26 (0,448)	4,24 (0,488)
2.	Ada beberapa aspek pelayanan kefarmasian perlu ditingkatkan.	4.15 (0,744)	4,24 (0,808)
3.	Saya menerima pelayanan kefarmasian dengan sangat baik.	4.15 (0,359)	4,16 (0,438)
<b>Total</b>		<b>12.56 (1.078)</b>	<b>12,82 (1,129)</b>
<b>Total skor kepuasan</b>		<b>92.24 (7.067)</b>	<b>92.38 (6.358)</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa 68 responden (34 pasien BPJS dan 34 pasien Non BPJS) didapatkan hasil pasien BPJS yang memiliki tingkat kepuasan sebesar 92,24 dan hasil pasien Non BPJS tingkat kepuasan sebesar 92,38.

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov

No.	Dimensi	P Value		Interpretasi
		BPJS	Non BPJS	
1.	Proses Pengambilan Obat	0,002	0,084	Tidak Terdistribusi Normal
2.	Keterampilan Farmasi	0,000	0,000	Tidak Terdistribusi Normal
3.	Kepercayaan Diri Dan Bantuan Kepada Pasien	0,000	0,006	Tidak Terdistribusi Normal
4.	Penjelasan Dan Penilaian Tingkat Kesehatan Pasien	0,200	0,063	Terdistribusi Normal
5.	Kepuasan Umum	0,000	0,001	Tidak Terdistribusi

			Normal
Total	<b>0,003</b>	<b>0,010</b>	<b>Tidak Terdistribusi Normal</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa data yang dinyatakan terdistribusi normal jika ( $p > 0,05$ ) sedangkan data yang tidak terdistribusi normal jika ( $p < 0,05$ ). Hasil dari uji Normalitas menggunakan SPSS dengan uji *Kolmogorov Smirnov* didapatkan data yang tidak terdistribusi normal hal ini dilihat dari hasil ( $p < 0,05$ ) pada pasien BPJS dan Non BPJS.

#### 1. Hasil Uji Homogenitas

**Tabel 5.** Hasil Uji Homogenitas menggunakan Levene's Test

No.	Dimensi	P Value	Interpretasi
1.	Proses Pengambilan Obat	0,044	Tidak Homogen
2.	Keterampilan Farmasi	0,979	Homogen
3.	Kepercayaan Diri Dan Bantuan Kepada Pasien	0,248	Homogen
4.	Penjelasan Dan Penilaian Tingkat Kesehatan Pasien	0,344	Homogen
5.	Kepuasan Umum	0,739	Homogen
	Total	<b>0,876</b>	<b>Homogen</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa data yang memiliki varian sama (homogen) jika ( $p > 0,05$ ) sedangkan data yang tidak memiliki varian sama (tidak homogen) jika ( $p < 0,05$ ). Hasil dari uji Homogenitas menggunakan SPSS dengan *Levene's Test* didapatkan data yang sejenis (homogen) hal ini dilihat dari hasil ( $p > 0,05$ ) pada pasien BPJS dan Non BPJS.

#### 2. Hasil beda pasien BPJS dan Non BPJS

**Tabel 6.** Hasil Uji *Mann Whitney*

No.	Keterangan	Mean Rank		P Value	Interpretasi
		BPJS	Non BPJS		
1.	Proses Pengambilan Obat	33,37	35,63	0,631	Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna
2.	Keterampilan Farmasi	34,41	34,59	0,969	Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna
3.	Kepercayaan Diri Dan Bantuan Kepada Pasien	36,06	32,94	0,505	Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna
4.	Penjelasan Dan Penilaian Tingkat Kesehatan Pasien	33,21	35,79	0,585	Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna
5.	Kepuasan Umum	33,84	35,16	0,771	Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna
	Total	<b>33,19</b>	<b>35,81</b>	<b>0,583</b>	<b>Tidak Terdapat Perbedaan Bermakna</b>

Tabel 6 menunjukkan hasil dari dua uji yaitu uji normalitas dan uji homogenitas bahwa data yang dihasilkan tidak terdistribusi normal dan homogen maka, dari hasil yang didapatkan tidak memenuhi syarat untuk dilakukannya uji parametrik, sehingga akan dilanjutkan menggunakan uji non parametrik yaitu uji *mann whitney* dengan menggunakan SPSS dan didapatkan hasil dari masing-masing dimensi ( $p > 0,05$ ) Selain itu, didapatkan *mean rank* beberapa dimensi dimana skor kepuasan pasien Non BPJS lebih besar dibandingkan pasien BPJS.

- **Pembahasan**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu sistem pelayanan yang memiliki peranan penting dalam kepuasan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit, Instalasi Farmasi yang melakukan pengelolaan dalam perbekalan pelayanan kefarmasian (Depkes, 2009). Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit ataupun Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Putri, 2016). Apabila dalam pelayanan yang diberikan baik, maka hasil yang didapatkan pada kepuasan pasien oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun, apabila dalam pelayanan yang diberikan tidak baik, maka pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit diperlukannya bahan evaluasi pada sistem pelayanan terhadap kepuasan pasien (Novaryatiin, 2018). Penelitian ini dilakukan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah pada bulan Juli-Agustus 2019 sebanyak 68 responden yang terdiri dari 34 pasien BPJS dan 34 Non BPJS.

- 1) **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan**

Tingkat kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang dimiliki oleh seseorang antara senang terhadap perlakuan yang diterima dan harapan suatu layanan produk yang diinginkan. Dengan demikian apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dan apabila pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima. Menurut Surur (2015), tingkat kepuasan pasien diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, diantaranya proses pengambilan obat (*dispensing area*), keterampilan farmasis (*personnel's skills*), kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (*confidentiality and assistance to patients*), penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (*explanation and assessment to their state of health*), dan kepuasan umum (*general satisfaction*).

- 2) **Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan proses pengambilan obat (*dispensing area*)**

Hasil penelitian yang dilakukan terkait nilai skor pada dimensi proses pengambilan obat (*dispensing area*), dilihat pada tabel 4.3 pasien BPJS memperoleh nilai skor total 23,62 dan pasien Non BPJS memperoleh nilai skor total 23,68. Dari nilai tersebut pasien termasuk dalam kategori 21-25 yaitu puas. Apabila dilihat dari segi pertanyaan terdapat nilai yang masih rendah yaitu suhu ruangan memadai pada pasien BPJS (3,91) maupun Non BPJS (3,71), artinya fasilitas yang diterima oleh pasien cukup memadai, tetapi dari pihak rumah sakit diperlukannya peningkatan fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa suhu ruangan akan berdampak buruk apabila saat pasien yang melakukan pengambilan obat di Instalasi semakin banyak. Jika memungkinkan petugas harus bisa menyesuaikan suhu ruangan terkait seberapa banyak pasien yang melakukan kunjungan ke Unit Farmasi Rawat jalan.

- 3) **Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan keterampilan farmasis (*personnel's skills*)**

Hasil penelitian yang dilakukan terkait nilai skor pada dimensi keterampilan farmasis (*personnel's skills*), dilihat pada tabel 4.3 pasien BPJS memperoleh nilai skor total 12,50 dan pada pasien Non BPJS memperoleh nilai skor total 12,53. Dari nilai tersebut pasien

termasuk dalam kategori 10-12 yaitu puas. Apabila dilihat dari segi pertanyaan nilai yang diperoleh sudah bagus artinya pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang semestinya. Berdasarkan penelitian Zulfiana (2013) menyatakan bahwa kompetensi petugas dalam pelayanan sangat berperan penting. Hal ini terkait dengan kemampuan, keterampilan, kecepatan, serta penampilan petugas sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang nantinya diberikan kepada pasien selalu cepat dan tanggap, serta mampu menghadapi masalah yang mungkin saja dialami oleh pasien selama masa pengobatan berlangsung. Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi yang cukup dan menyediakan pelayanan secepat mungkin (Embrik, 2013).

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa petugas farmasi UFRJ memberikan pelayanan yang ramah, pelayanan yang singkat tidak membutuhkan waktu yang lama, berpenampilan baik, bersih, rapi, serta mampu menyakinkan pasien terkait informasi yang nantinya diberikan, terkesan memiliki wawasan yang cukup luas, memiliki keahlian yang bagus, dan lain sebagainya. Hal ini berkaitan dengan pandangan pasien saat datang pertama kali di Rumah Sakit mengharapkan kepuasan yang nantinya diterima dengan baik (Romaji, 2018). Demikian, penelitian ini sudah menunjukkan hasil yang baik karena tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang memperoleh hasil lebih rendah yaitu 1,62 (Surur, 2015).

- 4) Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan kepercayaan diri dan bantuan pada pasien (*confidentiality and assistance to patients*)

Hasil penelitian yang dilakukan terkait nilai skor pada dimensi kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (*confidentiality and assistance to patients*), dilihat dari tabel 4.3 di halaman kedua pasien BPJS memperoleh nilai skor total 20,41, dan pada pasien Non BPJS memperoleh nilai skor total 19,97. Dari nilai tersebut pasien termasuk dalam kategori 17-20 yaitu puas. Apabila dilihat dari segi pertanyaan terdapat nilai yang tidak signifikan yaitu apakah saya merasakan hasil yang lebih baik dari pengobatan.

- 5) Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (*explanation and assessment to their state of health*)

Hasil penelitian yang dilakukan terkait nilai skor pada dimensi penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (*explanation and assessment to their state of health*), dilihat dari tabel 4.3 di halaman kedua pasien BPJS memperoleh nilai skor total 23,15, dan pada pasien Non BPJS memperoleh nilai skor total 23,59. Dari nilai tersebut pasien termasuk dalam kategori 21-25 yaitu puas. Apabila dilihat dari segi pertanyaan terdapat nilai yang rendah yaitu petugas farmasi UFRJ menjelaskan bagaimana cara kerja obat dan efeknya, pada tabel yang sama 4.3 di halaman ke dua pasien BPJS dengan nilai skor 3,82 dan pasien Non BPJS dengan nilai skor 4,00. Hal ini sama dengan penelitian sebelumnya, yang menjelaskan bahwa penyampaian informasi mengenai pengobatan yang diterima dari pihak pasien sangatlah penting. Penyampaian informasi yang lengkap seperti mengenai etiket, cara penggunaan, efek samping, serta pantangan makanan ketika pengonsumsi obat (Fithria, 2015). Dari penjelasan tersebut sama halnya berkaitan dengan pertanyaan berikutnya yaitu petugas farmasi UFRJ menjelaskan efek samping dari pengobatan saya, nilai skor pada tabel yang sama 4.3 di halaman ke dua pasien BPJS 3,65 dan nilai skor pasien Non BPJS 3,62. Berdasarkan pengamatan peneliti, dimana pada saat terjadinya interaksi antara petugas farmasi dengan pasien ketika proses penebusan obat terkait edukasi serta informasi yang disampaikan kurang menyeluruh. Hal ini dapat disebabkan terkait jumlah pasien yang semakin meningkat ketika waktu menjelang siang sehingga akan mempengaruhi hasil tingkat kepuasan pasien.

- 6) Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan kepuasan umum (*general satisfaction*)

Hasil penelitian yang dilakukan terkait nilai skor pada dimensi kepuasan umum (general satisfaction), dilihat pada tabel 4.3 di halaman ke tiga pasien BPJS memperoleh nilai skor total 12,56, dan pada pasien Non BPJS memperoleh nilai skor total 12,62. Dari nilai tersebut pasien termasuk dalam kategori 10-12 yaitu puas. Apabila dilihat dari segi pertanyaan nilai yang diperoleh sudah bagus terkait pelayanan yang telah diterima. Hal ini berkaitan dengan pelayanan dari Instansi rumah sakit sangatlah penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien. Salah satunya menyangkut beberapa kompetensi teknik seperti keterampilan, kemampuan berkomunikasi, penampilan petugas yang nantinya akan berhubungan langsung terhadap pasien sebagaimana semestinya mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan (Zulfianan, 2013).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelayanan yang telah diberikan sudah baik tetapi perlu ditingkatkan kembali karena masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang dirasakan pasien tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut Burhanuddin (2016), menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien tergantung dari tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan hasil kinerja dengan harapan. Hal ini mendasar dari suatu produk atau jasa yang telah diterima yang dikaitkan dengan fasilitas yang terdapat di Rumah Sakit. Dengan adanya jaminan yang digunakan pasien maka dapat diketahui bahwa terdapat bahan evaluasi yang nantinya berkaitan dengan pelayanan tersebut apakah sesuai dengan peraturan yang telah diberikan yang artinya pelayanan diberikan secara merata tanpa mendiskriminasi pasien berdasarkan jaminan yang digunakan.

7) Hasil perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian

Hasil pengukuran kepuasan menyatakan bahwa pasien BPJS dan Non BPJS yang melakukan pengobatan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugurejo merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi dilihat dari hasil nilai skor total dari masing-masing dimensi yang digunakan menunjukkan bahwa pasien Non BPJS lebih merasa sangat puas dibandingkan dengan pasien BPJS. Namun, apabila dilihat dari perbandingan nilai skor total yang telah diperoleh menunjukkan bahwa antara pasien BPJS dan Non BPJS tidak terdapat hasil yang signifikan artinya, pada dua jaminan yang digunakan pasien yaitu mendapatkan hasil kepuasan yang hampir sama. Pada tabel 4.3 di halaman ke tiga hasil skor total pasien BPJS yaitu 92.24, dan hasil skor total pasien Non BPJS yaitu 92.38. Dan pada tabel 4.6 dari hasil uji beda statistik diperoleh nilai ( $p > 0,05$ ) yaitu 0,583 dengan nilai mean rank BPJS 33,19 dan pasien Non BPJS 35,81.

Oleh karena itu, perwujudan peningkatan derajat kesehatan merupakan upaya agar masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Salah satunya adanya asuransi kesehatan yang ada saat ini adalah BPJS, artinya adanya asuransi kesehatan tersebut dimaksudkan untuk mencegah ketidakterjangkauan pelayanan kesehatan dari segi keuangan yang dikeluarkan. Hal ini akan menjadikan suatu hambatan dalam pencapaian pelayanan kesehatan yang profesionalitas dan berkualitas (Darwati, 2018).

Dari hasil tersebut bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima pada pasien BPJS dan Non BPJS memperoleh hasil yang hampir sama, artinya pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria pelayanan yang semestinya. Hanya saja, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan kembali seperti pada pertanyaan ke lima dimensi proses pengambilan obat bahwa pasien BPJS dan Non BPJS merasa cukup puas atas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam pengambilan data seperti, adanya keterbatasan pada saat pengisian kuesioner oleh responden sehingga kemungkinan dapat mempengaruhi hasil. Tetapi peneliti telah melakukan uji validitas yang menyatakan jawaban

kuesioner dikatakan valid. Dan meskipun terdapat perbedaan hasil yang diperoleh tetapi secara statistik. Maka selain itu, sedikitnya jumlah sampel juga menjadi keterbatasan pada penelitian yang sejenis di masa mendatang perlu penambahan responden untuk memperoleh hasil yang lebih maksimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah terhadap kualitas pelayanan farmasi yang telah disediakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dalinjong, Philip. A., Laar, Alexander.S., 2012. *The National Health Insurance Scheme: Perceptions And Sxperienxe of Healt Cara Providers and Clients In Two Districts of Ghana*. Health Economics. Review; 2(13): 1-13.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2011. Undang-Undang Kesehatan Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Jakarta.
- Embriik, Inna. S., Handayani, Siti. D., Nusyirwan, Mohammad. S., 2013. *Persepsi Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fithria, R., Solikhawati, U., 2015. *Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Kota Semarang*. Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Novaryatiin, S., Ardhany, Syahrida. D., dan Aliyah, S., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rsud Dr. Murjani Sampit*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1 Issue 1, Page 22 – 26.
- Pertiwi, Aisah Ayu. Y., 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 18 No. 2.
- Putri, Ayut. D., Pascarani, D., Wismayanti, Kadek Wiwin. D., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Romaji., Nasihah, Latifatun., 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*. Universitas Negeri Malang.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-5*. Jakarta: Sagung Seto.
- Surur, Shemsu, A., Teni, Sebsibe, F., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., Abraha, M., 2015. *Satisfaction of Clients With The Services of an Outpatient Pharmacy at a University Hospital in Northwestern Ethiopia: A Cross-Sectional Study*. Department of Pharmaceutics and Social Pharmacy, College of Medicine and Health Sciences, University of Gondar, Gondar, Ethiopia. BMC Health Services Research.
- Zulfiana, S., Ernawati, D., 2013. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPERJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang*. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Jurnal Visikes, Vol. 12 No. 2.