

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT PASIEN UMUM DAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KLUWUT KABUPATEN BREBES

Hilda Putri Kanaya\*<sup>1</sup>, Aldi Budi Riyanta<sup>2</sup>, Akhmad Aniq Barlian<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal, Indonesia  
e-mail : \*<sup>1</sup> [hildaputrikanaya196@gmail.com](mailto:hildaputrikanaya196@gmail.com)

---

### Article Info

Article history:

Received May 2022

Received in revised form

June 2022

Accepted June 2022

---

### Abstrak

Pelayanan kefarmasian telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kepuasan pasien merupakan unsur yang sangat penting, karena jika pasien merasa puas, akan sangat besar kemungkinan untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan Pelayanan Informasi Obat Pasien Umum dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.

Rancangan penelitian bersifat deskriptif observatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien maupun keluarga pasien yang telah mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapatkan 89 responden pasien umum dan 94 responden pasien BPJS Kesehatan. Jenis data yaitu data primer yang diperoleh dari Kuesioner.

Hasil penelitian dilihat dari dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Hasil rata-rata presentase kepuasan dari lima dimensi yaitu 86,13 % pada pasien umum dan 85,65 % pada pasien BPJS Kesehatan, yang artinya masuk dalam kategori sangat puas. Hasil analisis *One-way ANOVA* menunjukkan lima dimensi kepuasan tidak signifikan antara pasien Umum dengan pasien BPJS Kesehatan.

**Kata kunci** — *Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Pasien Umum dan BPJS Kesehatan.*

---

Ucapan terimakasih :

Terimakasih banyak kepada kedua orang tua dan keluarga saya, serta Dosen pembimbing Tugas Akhir saya yaitu Bapak Aldi Budi Riyanta, S.Si., M.T dan Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H.Kes yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dari awal penulisan proposal hingga perbaikan tugas akhir pasca sidang. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Harapan Bersama Tegal dan juga terimakasih banyak kepada sahabat-sahabat saya.

### Abstract

*Pharmaceutical care has shifted from drug oriented to patient-oriented. This is very important because if the patient is satisfied, it is very likely to be a customer for a long time. The purpose of this study was to find out how satisfaction level of General Patient Drug Information Services and BPJS Kesehatan at the Kluwut Public Health Center, Brebes Regency.*

*The research design is descriptive and observative with a quantitative approach. The research population was patients and their families who had received drug information services at the Kluwut Health Center. The sample was obtained using the Slovin formula so that 89 respondents were general patients and 94 respondents were BPJS Kesehatan patients. The type of data is primary data obtained from the Questionnaire.*

*The results of the research were seen from the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. The results of the average percentage of satisfaction from the five dimensions are 86.13% for general patients and 85.65% for BPJS Kesehatan patients, which means that they are in the very satisfied category. The results of the One-way ANOVA analysis showed that the five dimensions of satisfaction were not significant between General patients and BPJS Kesehatan patients.*

**Keywords** — *Drug Information Services, Patients, General Patients, and BPJS Kesehatan.*

---

---

## A. PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili wilayah kerjanya<sup>[1]</sup>. Pelayanan kefarmasian telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). *Pharmaceutical care* salah satunya pelayanan mengenai informasi obat. Pelayanan informasi obat yang tidak dilakukan secara maksimal dapat menyebabkan ketidakrasionalan penggunaan obat serta mengakibatkan kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian tentang kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Primatika (2015)<sup>[2]</sup> yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan Pasien Umum. Dari sini didapat kesimpulan bahwa ada perbedaan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih merata keduanya sebesar 39,51%.

Lokasi Puskesmas Kluwut yang strategis mencakup lima Desa. Semua desa di wilayah kerja puskesmas kluwut sudah dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai dan puskesmas kluwut melayani masyarakat wilayah pedesaan, hal tersebut membuat pasien lebih mudah untuk berkunjung. Selain itu berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa di Puskemas Kluwut belum dilakukan penelitian pelayanan informasi obat. Sehingga Peneliti merasa tertarik pada penelitian ini karena ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan informasi obat di Kluwut Kabupaten Brebes.

## B. METODE

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien maupun keluarga pasien yang telah mendapatkan pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kluwut. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien umum dan BPJS Kesehatan yang memenuhi kriteria inklusi. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer, diukur secara langsung pada responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini dengan cara observasi langsung yaitu penyebaran kuesioner yang terdiri dari 19 poin pertanyaan. Data diambil pada bulan Januari – Februari 2022. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dipresentasikan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan Pelayanan Informasi Obat Pasien Umum dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes, pada periode bulan Januari sampai bulan Februari tahun 2022. Dalam penelitian ini jumlah populasi pasien Umum sebanyak 822 responden dan pasien BPJS Kesehatan sebanyak 1.616 responden. Agar sampel yang diambil dapat benar-benar mewakili populasinya, penentuan jumlah sampel ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, kemudian didapatkan jumlah sampel pasien Umum sebanyak 89 responden dan pasien BPJS Kesehatan sebanyak 94 responden yang sudah memenuhi kriteria inklusi.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik	Pasien Umum		Pasien BPJS Kesehatan	
	N	%	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-laki	21	24	17	18
Perempuan	68	76	77	82
<b>Total</b>	89	100	94	100

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Karakteristik jenis kelamin responden, dari 89 pasien umum dan 94 pasien BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden pasien umum dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kluwut adalah perempuan. Kebanyakan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kluwut merupakan ibu hamil, ibu rumah tangga dan keluarga pasien yang mengambil obat, sehingga jumlah responden yang paling banyak mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kluwut adalah perempuan. Menurut Pennebaker (2015)<sup>[3]</sup>, menyatakan bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Karakteristik	Pasien Umum		Pasien BPJS Kesehatan	
	N	%	N	%
<b>Umur</b>				
17–25 tahun	10	11	9	10
26–35 tahun	40	45	45	48
36-45 tahun	25	28	25	27
> 46 tahun	14	16	15	16
<b>Total</b>	89	100	94	100

Sumber : data primer yang diolah (2022)

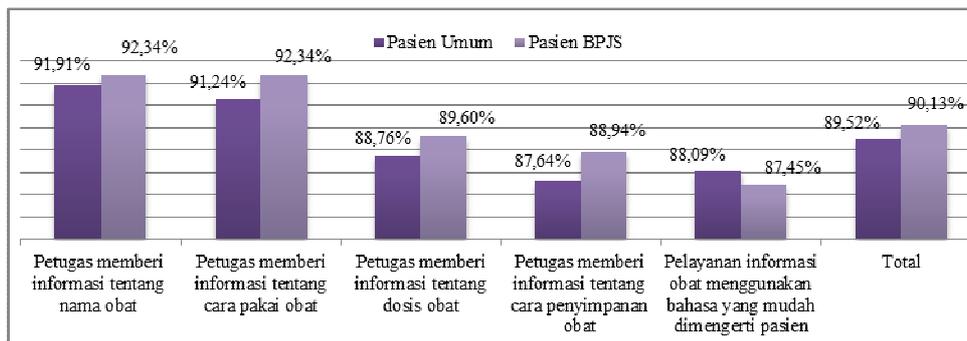
Pasien dengan jumlah terbanyak adalah umur 26 – 35 tahun, baik itu pada pasien umum maupun BPJS Kesehatan. Usia merupakan tingkatan umur seseorang. Umar (2001)<sup>[4]</sup> menyatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai dari usia 30 tahun.

Berdasarkan usia seseorang kita dapat menentukan penilaian konsumen dengan pengetahuan, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu. Kemudian karena dipengaruhi oleh emosional, orang diusia 26 – 35 tahun lebih bersifat terbuka sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah.

Terdapat hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien karena responden berumur produktif cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya Adapun rentang usia pada penelitian ini bertujuan agar informasi yang diperoleh lebih beragam dan mewakili kelompok usia yang dianggap mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.

Data jawaban kuesioner dihitung dan disesuaikan dengan bobot skala *likert* lalu dicari nilai rata-ratanya, kemudian dianalisis berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Data yang sudah dianalisis berdasarkan lima dimensi kepuasan, kemudian diuji atau dianalisis menggunakan *One-way ANOVA (Analysis of Variance)*. ANOVA (*Analysis of Variance*) digunakan untuk melihat perbandingan nilai signifikan atau tidak signifikan dua kelompok, dalam hal ini yaitu pada pasien Umum dan BPJS Kesehatan.

## Dimensi Kehandalan (*Reliability*)



**Grafik 1.** Hasil Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) adalah dimensi dimana pasien mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan oleh penyedia jasa atau dalam penelitian ini adalah tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kluwut. Dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki lima poin pertanyaan. Poin pertanyaan yang pertama yaitu petugas memberi informasi tentang nama obat. Unsur - unsur pemberian informasi obat ditentukan berdasarkan Permenkes RI nomor 74 tahun 2016<sup>[5]</sup>. Kategori pemberian informasi obat yang pertama adalah nama obat. pemberian informasi obat tentang nama obat haruslah diberikan agar pasien mengetahui nama obat khususnya nama generik.

Poin pertanyaan kedua yaitu petugas memberi informasi tentang cara pakai obat. Poin pertanyaan yang ketiga yaitu petugas memberi informasi tentang dosis obat. Cara pakai obat dan dosis obat harus diketahui dan disampaikan kepada pasien agar efek terapi obat yang dihasilkan tepat dan untuk menghindari kesalahan pemakaian obat. Jadwal waktu dan rute penggunaan obat merupakan bagian dari cara pakai obat<sup>[6]</sup>.

Poin pertanyaan keempat yaitu petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat. Pernyataan mengenai petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat pada pasien tidak selalu diberikan, melainkan hanya pada pasien yang mendapatkan obat tertentu saja yang mungkin memang informasi tersebut harus disampaikan. Poin pertanyaan yang kelima yaitu pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien. Pentingnya skill apoteker sebagai komunikator untuk menciptakan

suasana yang nyaman ketika terjadi komunikasi kepada pasien, sehingga pasien dapat menyerap informasi dengan baik.

Dhadhang (2010)<sup>[7]</sup> menyatakan bahwa terdapat dua komunikasi apoteker dalam pemberian info terhadap pasien, yakni komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Dimana komunikasi verbal mengacu pada tanya jawab antara apoteker dan pasien baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Ketika apoteker berkomunikasi dengan pasien, apoteker harus mencoba menciptakan suasana yang tenang dan santai.

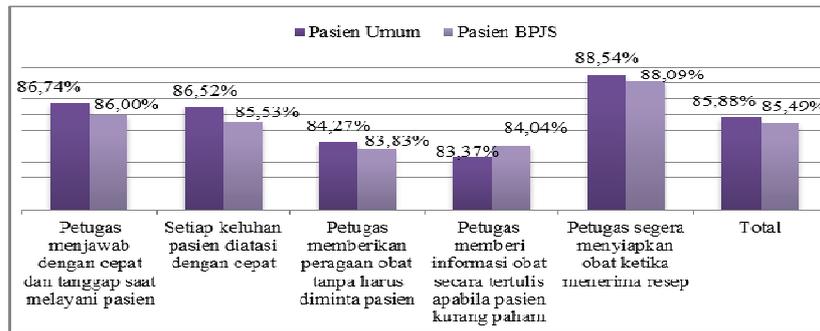
**Tabel 3.** Hasil Analisis ANOVA Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

	Jumlah kuadrat	df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
Variasi antar kelompok	.818	1	.818	.195	.670
Variasi kelompok	33.487	8	4.186		
Total	34.305	9			

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar  $0,670 > 0,05$  (tingkat kesalahan), artinya antara kepuasan pasien Umum dan BPJS Kesehatan tidak signifikan dan keduanya mendapatkan pelayanan yang sama.

## Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)



**Grafik 2.** Hasil Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan dan kesediaan petugas atau tenaga teknis kefarmasian untuk membantu pasien dalam memberikan jasa secara cepat dan tanggap. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki lima poin pertanyaan. Poin pertanyaan yang pertama yaitu petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. Sikap cepat tanggap dari petugas terhadap pelayanan dan keluhan pasien menjadikan pasien merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan.

Poin pertanyaan kedua yaitu setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. Dalam memberikan pelayanan, petugas sudah cukup cepat dalam menjawab semua yang dikeluhkan pasien. Poin Pertanyaan yang ketiga yaitu petugas memberikan peragaan obat tanpa harus diminta pasien. Poin pertanyaan keempat yaitu petugas memberi informasi obat secara tertulis apabila pasien kurang paham. Pada poin pertanyaan ketiga dan keempat pasien hanya merasa puas terhadap pelayanan informasi obat dimensi ketanggapan. Keterbatasan waktu dengan banyaknya resep yang datang membuat pasien merasa kurang paham dan hanya merasa puas terhadap peragaan penggunaan obat dan informasi obat secara tertulis.

Poin pertanyaan yang kelima yaitu petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep. Meskipun banyak pasien yang merasa sangat puas pada pernyataan ini, ada beberapa pasien yang menyatakan perasaan puas pada dimensi ketanggapan. Hal ini dikarenakan pada saat petugas melayani resep membutuhkan waktu untuk

mencermati dan teliti terhadap resep yang akan diracik dan menyerahkan kepada pasien.

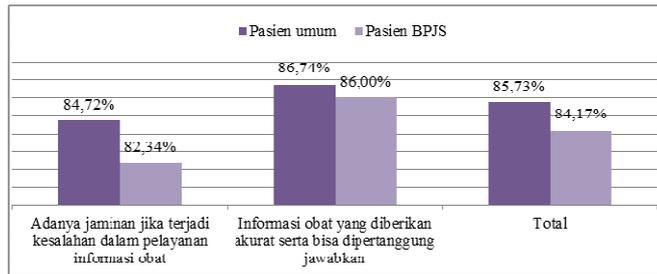
**Tabel 4.** Hasil Analisis ANOVA Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

	Jumlah kuadrat	df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
Variasi antar kelompok	.416	1	.416	.114	.745
Variasi kelompok	29.265	8	3.658		
Total	29.681	9			

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar 0,745 > 0,05 (tingkat kesalahan), artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan BPJS, dan keduanya mendapatkan pelayanan yang sama. Petugas dengan tanggap mendengarkan keluhan pasien baik pasien Umum maupun pasien BPJS Kesehatan, membuat pasien tidak bingung dengan informasi obat yang didapatkan.

### Dimensi Jaminan (*Assurance*)



**Grafik 3.** Hasil Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan dalam membuat pasien merasa percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki dua poin pertanyaan. Poin pertanyaan yang pertama yaitu adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Dari hasil pengamatan penelitian di lapangan, terjadinya kesalahan dalam pelayanan informasi obat tidak pernah terjadi, adapun jika terjadi kesalahan maka akan ditidak lanjuti seperti menghubungi pasien atau mendatangi pasien langsung pada alamat tempat tinggal pasien.

Poin pertanyaan kedua yaitu informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan. Pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan karena adanya jaminan terhadap obat yang diberikan dengan benar. Kepastian dari suatu pelayanan dipengaruhi oleh jaminan petugas saat memberikan pelayanan, sehingga responden yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas, selesai pada waktu yang cepat, tepat, mudah, lancar<sup>[8]</sup>.

**Tabel 5.** Hasil Analisis ANOVA Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Jaminan (*Assurance*)

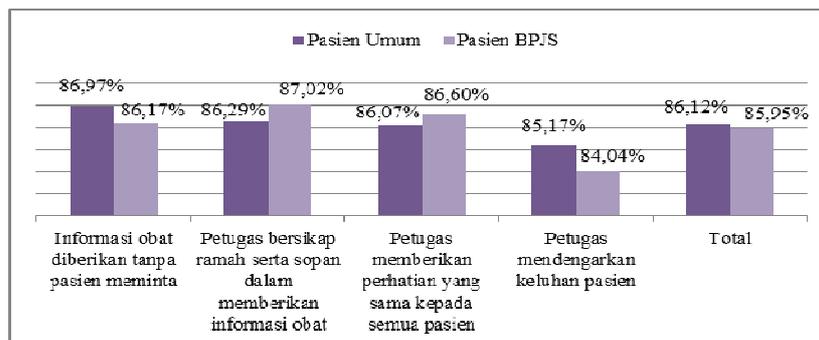
	Jumlah kuadrat	df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
Variasi antar kelompok	2.496	1	2.496	.562	.532
Variasi kelompok	8.885	2	4.443		
Total	11.382	3			

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar  $0,532 > 0,05$  (tingkat kesalahan), artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan BPJS, dan keduanya mendapatkan pelayanan yang sama.

Semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Aspek ini mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

### Dimensi Empati (*Empathy*)



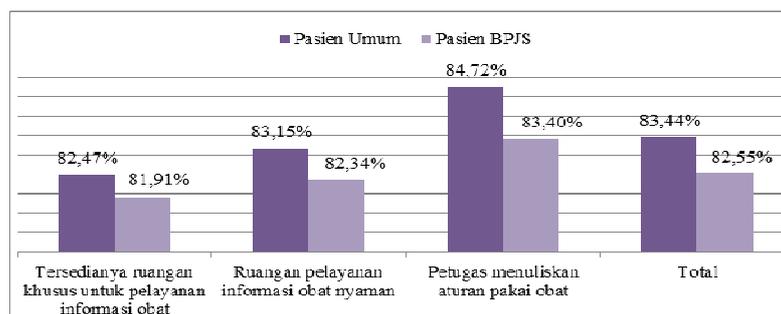
**Grafik 4.** Hasil Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati (*Empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, serta memenuhi kebutuhan pasien. Dimensi Empati (*Empathy*) memiliki empat poin pertanyaan. Poin pertanyaan yang pertama yaitu informasi obat diberikan tanpa pasien meminta. Pemberian informasi obat yang didapatkan haruslah diberikan agar pasien mengetahui. Semua bentuk obat mempunyai karakteristik dan tujuan sendiri. Maka pemberian informasi obat perlu diberikan agar tepat dalam penggunaan obat.

Poin pertanyaan kedua yaitu petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat. Petugas yang bersikap ramah kepada semua pasien dalam mendengarkan dan merespon keluhan, membuat pasien dapat memahami kebutuhan informasi mengenai obat dengan baik.

Poin pertanyaan yang ketiga yaitu petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Empati sangat dibutuhkan oleh pasien atau orang yang sedang sakit dan dalam masa pengobatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti pasien tidak akan menggunakan jasa di Puskesmas dan tidak merekomendasikan kepada orang lain. Empati ini salah satunya mencakup petugas yang memberikan.

### Dimensi Berwujud (*Tangible*)



**Grafik 5.** Hasil Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud (*Tangible*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas yang dapat dilihat, seperti fasilitas peralatan yang tersedia dan petugas yang memberikan jasa. Dimensi Berwujud (*Tangible*) memiliki tiga poin pertanyaan. Poin pertanyaan yang pertama yaitu

Poin pertanyaan keempat yaitu petugas mendengarkan keluhan pasien. Keluhan-keluhan yang berasal dari pasien harus diperhatikan dan ditanggapi oleh instalasi farmasi terkait, hal ini dapat menjadi masukan yang positif untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Tabel 6.** Hasil Analisis ANOVA Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Empati (*Empathy*)

	Jumlah kuadrat	df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
Variasi antar kelompok	.061	1	.061	.052	.827
Variasi kelompok	7.046	6	1.174		
Total	7.108	7			

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar  $0,827 > 0,05$  (tingkat kesalahan), artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan BPJS, dan keduanya mendapatkan pelayanan yang sama.

tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Poin pertanyaan kedua yaitu ruangan pelayanan informasi obat nyaman.

Pada poin pertanyaan pertama dan kedua, melihat bahwa di Puskesmas Kluwut terdapat ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat membuat pasien merasa

nyaman dalam menunggu obat diserahkan.

Poin Pertanyaan yang ketiga yaitu petugas menuliskan aturan pakai obat Keterangan aturan pakai obat juga dituliskan dalam masing-masing obat yang diserahkan membuat pasien mudah mengingat informasi obat yang mungkin terlupakan.

**Tabel 7. Hasil Analisis ANOVA Kepuasan Pasien Umum dan BPJS Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

	Jumlah kuadrat	df	Rata-rata kuadrat	F	Sig.
Variasi antar kelompok	1.251	1	1.251	1.293	.319
Variasi kelompok	3.870	4	.967		
Total	5.121	5			

Sumber : data primer yang diolah (2022)

**Tabel 8. Hasil Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi**

Dimensi	Pasien Umum		Pasien BPJS Kesehatan	
	%	kategori	%	kategori
Kehandalan	89,52	Sangat Puas	90,13	Sangat Puas
Ketanggapan	85,88	Sangat Puas	85,49	Sangat Puas
Jaminan	85,73	Sangat Puas	84,17	Puas
Empati	86,12	Sangat Puas	85,95	Sangat Puas
Berwujud	83,44	Puas	82,55	Puas
<b>Rata - rata</b>	<b>86,13</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>85,65</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan lima dimensi menyatakan bahwa pasien Umum dan BPJS Kesehatan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi puskesmas kluwut. Namun, jika dilihat dari rata-rata presentase yang diperoleh pasien umum yaitu 86,13 % dan pada pasien BPJS Kesehatan yaitu 85,65 %. Masing-masing dimensi menunjukkan pasien Umum merasa lebih puas jika dibandingkan dengan pasien BPJS Kesehatan tapi tidak ada perbedaan yang signifikan, artinya tidak ada perbedaan pelayanan informasi obat antara pasien umum dan BPJS Kesehatan.

Menurut Sinala, dkk (2017)<sup>[9]</sup> skor atau presentase 85 % - 100 % termasuk kategori

Dari hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar 0,319 > 0,05 (tingkat kesalahan), artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dan BPJS, dan keduanya mendapatkan pelayanan yang sama.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi**

Tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh merupakan penggabungan dimensi, meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

sangat puas. Dari rata-rata presentase keseluruhan lima dimensi kepuasan, pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.

Dari hasil penelitian yang dilakukan tidak ada pasien yang menunjukkan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Widya (2018)<sup>[10]</sup> dengan hasil yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien JKN dan Non JKN terhadap pelayanan kesehatan.

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat Pasien Umum dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes dapat disimpulkan rata-rata presentase kepuasan pasien dari 5 dimensi yaitu 86,13 % pada pasien umum dan 85,65 % pada pasien BPJS Kesehatan, yang artinya keduanya masuk ke dalam kategori sangat puas pada pelayanan informasi obat yang diberikan petugas di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.

Hasil analisis *One-way ANOVA (Analysis of Variance)* menunjukkan 5 dimensi kepuasan tidak ada perbedaan yang signifikan, yang berarti tidak ada perbedaan dan mendapatkan pelayanan informasi obat yang sama antara pasien Umum dan BPJS Kesehatan.

#### E. PUSTAKA

- [1] Tanan L, Indar & Darmansyah. 2013. *Anasllisis tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Kesmas Unhas, 5(2): 22-30.
- [2] Sari, P.A. 2015. *Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dengan pasien umum di rsud dr. Soediran mangun sumarso wonogiri* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [3] Pennebaker. 2015. *Kualit Penyelesaian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- [4] Umar, Marzaki. 2001. *Bagaimana Awet Muda dan Panjang Usia?.* Jakarta : Gema Insani Press
- [5] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.2014.
- [6] Zeenot, S. 2013. *Pengelolaan dan Penggunaan Obat Wajib Apotek*. Yogyakarta: D- Mediko
- [7] Kurniawan, Dhadhang Wahyu dan Lutfi Chabib. 2010. *Pelayanan Informasi Obat – Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [8] Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- [9] Sinala, S. 2017. *Peranan Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba*.
- [10] Putra, W.K.C. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Dan Non JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Swa Turi*.