

# Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Kesehatan Di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi

Melly Inez Salsabillah<sup>1</sup>, Anggy Rima Putri<sup>2</sup>, Purgiyanti<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Politeknik Harapan Bersama, Margadana, Tegal, 52147  
<sup>1</sup>email : [mellysalsabillah@gmail.com](mailto:mellysalsabillah@gmail.com)

---

## Article Info

### Article history:

Submission March 2021

Accepted March 2021

Publish March 2021

---

## Abstrak

BPJS Kesehatan yang diselenggarakan langsung dari pemerintah atau Negara ini memang sebuah program yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, kelebihan BPJS bagi pasien adalah biaya yang murah pasien sudah mendapatkan layanan atau perlindungan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, dan pembedahan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di Klinik perlu dilakukan evaluasi dengan menilai dari kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kualitas mutu pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

Penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. variabel independen adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang diinginkan peneliti sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang digunakan analisis univariat dalam bentuk frekuensi, distribusi, dan presentase.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pada pelayanan di Klinik Syifa Ar-rachmi Slawi adalah sangat puas dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor (4,52), dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor (4,49), dimensi bukti langsung (*tangible*) memperoleh skor (4,33), dimensi kepedulian (*emphaty*) memperoleh skor (3,95), dan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) memperoleh skor (3,44). Berdasarkan rata-rata keseluruhan dimensi mendapatkan skor 4,18 yang berarti pasien puas terhadap pelayanan.

**Kata Kunci** :Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi, Tingkat kepuasan, pelayanan, BPJS.

1. Bapak Nizar Suhendra, Amd, S.E., MPP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal. *BPJS Kesehatan, which is organized directly from the government or the State, is indeed a mandatory program for all Indonesian people. In addition, the advantage of BPJS for patients is the low cost that patients receive health services or protection from examinations, hospitalization, and surgery. Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perception or impression of a product's performance or results and its expectations. In an effort to improve pharmaceutical services in the clinic, it is necessary to evaluate by assessing patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the level of satisfaction of the quality of pharmaceutical services for BPJS participants at the Syifa Ar-Rachmi Slawi Primary Clinic.*
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M selaku Ketua Prodi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. *This research uses descriptive method research with a quantitative approach. The independent variable is the quality of BPJS Kesehatan service and the dependent variable is patient satisfaction. Samples were taken using purposive sampling, namely the sampling technique by selecting the desired sample by the researcher according to the inclusion and exclusion criteria so that the sample could represent the characteristics of the population. The data were collected using a questionnaire which used univariate analysis in the form of frequency, distribution, and percentage.*
3. apt. Anggy Rima Putri, M.Farm. dan apt. Purgiyanti, S.Si, M.Farm. selaku pembimbing *Based on the results of the study, the level of satisfaction at the service at the Syifa Ar-rachmi Slawi Clinic is very satisfied from the responsiveness dimension to get a score (4.52), the assurance dimension to get a score (4.49), the dimension of direct evidence (tangible). ) get a score (4.33), the dimension of care (empathy) get a score (3.95), and for the dimension of reliability (reliability) get a score (3.44). Based on the average of all dimensions, the score is 4.21, which means that the patient is satisfied with the service.*
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Studi Diploma III Farmasi

**Keywords:** *Pratama Syifa Ar-Rachmi Clinic, Satisfaction Level, Service, BPJS.*

## A. Pendahuluan

Di era pandemi saat ini semakin tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Kehadiran BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara jaminan sosial bagi pasien itu sendiri meliputi administrasi pelayanan, pelayanan obat, dan bahan medis habis pakai. Selain itu, kelebihan BPJS Kesehatan bagi pasien adalah biaya yang murah pasien sudah mendapatkan layanan atau perlindungan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, dan pembedahan. BPJS Kesehatan yang diselenggarakan langsung dari pemerintah atau Negara ini memang sebuah program yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia (BPJS, 2014).

Menurut Marhenta, (2018) dalam memberikan pelayanannya, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia. Pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik yang sesuai dengan standar kompetensinya yang meliputi puskesmas, dokter praktik perorangan (DPP), dan Klinik.

Menurut Permenkes RI No. 9 Tahun 2014, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik Pratama merupakan Klinik yang menyelenggarakan pelayanan dasar. Kepemilikan klinik pratama yang menyelenggarakan rawat jalan dapat secara perorangan atau berbentuk badan usaha.

Sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011, tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Syifa Ar-rachmi Slawi belum terdapat data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Menurut Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud

mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Mutu pelayanan menurut Mosadeghrad, (2013) baiknya mutu pelayanan kesehatan bila pasien dilayani dengan pelayanan yang sesuai, baik dari segi cara yang sesuai, komunikasi yang baik, pengambilan keputusan bersama dan kepekaan budaya.

Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa pelayanan BPJS Kesehatan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan perbulan) dan lima dimensi kualitas mutu kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles* dan *emphaty*).

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif variabel independen adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Kecamatan Slawi dengan waktu penelitian 11-30 Januari 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan; Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Kecamatan Slawi.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang diinginkan peneliti sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi dengan berdasarkan karakteristik inklusi dan eksklusi rumus slovin sehingga didapatkan sebanyak 96 responden. Data tersebut diperoleh dengan kuesioner yang menggunakan analisis univariat dalam bentuk frekuensi, distribusi, dan presentase.

Data yang diolah kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat. Analisis univariat yang digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel dan sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan distribusi frekuensi, persentase dan skala pengukuran interval (Notoatmodjo, 2012).

Menurut Bandu, (2013) Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas intervalnya dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \text{ (nol koma delapan)} \end{aligned}$$

Dari skala tersebut, skala distribusi terhadap jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Skala Distribusi Jawaban Responden

Range Nilai	Keterangan
1,00 - 1,80	Sangat tidak puas
1,81 - 2,60	Tidak puas
2,61 - 3,40	Kurang puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 - 5,00	Sangat puas

Menurut Suharman (2011), Analisis nilai tingkat kepuasan menggunakan format jawaban *Skala Likert*, yang memungkinkan konsumen menjawab dengan tingkatan 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Kriteria Kepuasan Pasien

Jenis Pernyataan	Nilai	Keterangan
<i>Favorable</i>	1	Sangat tidak setuju
	2	Tidak setuju
	3	Kurang setuju
	4	Setuju
	5	Sangat setuju

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari beberapa pertanyaan. Analisa yang digunakan analisa univariat dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuesioner, dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \quad \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah seluruh observasi.

### C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner kepada 96 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi yang terdaftar sebagai peserta BPJS

Kesehatan maupun Umum. Berikut hasil kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dan *emphaty*) dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil penelitian kepuasan pasien pelayanan kefarmasian sebagai berikut :

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	4,68	Sangat Puas
2	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,64	Puas
3	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	4,56	Sangat Puas
4	Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	4,11	Puas
5	Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	4,52	Sangat Puas
Rata-rata		4,18	Puas

Berdasarkan hasil yang didapat tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dapat dikelompokkan menjadi sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju.

Hasil kepuasan pasien secara keseluruhan didapat dari hasil rata-rata lima aspek kepuasan yaitu sebesar 4,18 termasuk dalam kategori puas, hal ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi secara umum mengalami peningkatan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Helni (2015) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek Jambi, Mutu pelayanan mempunyai hasil nilai rata-rata dengan skor 3,19 dengan tingkat puas.

Berdasarkan hasil perhitungan, pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) hasil skor yang diperoleh nilai rata-rata 4,68 dengan kategori sangat puas dan dari 96 responden ada 72 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan. Pasien merasa sangat puas dengan petugas dalam memberikan pelayanan obat dengan cepat dan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Pada dimensi keandalan (*reliability*) hasil skor yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,64 dengan kategori puas dari 96 responden ada 30 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap

pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dalam memberikan penjelasan mengenai informasi kegunaan dan cara pemakaian dengan baik. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan yang diberikan petugas farmasi perlu meningkatkan kembali pada kehandalan (*reliability*) meliputi petugas menjelaskan informasi lama penggunaan dan penyimpanan obat, cara penyimpanan obat yang benar, dan efek samping dari obat tersebut supaya pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dari petugas farmasi karena dimensi ini paling rendah dari dimensi yang lain. Pada dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh hasil skor dengan nilai rata-rata 4,56 dari 96 responden ada 81 responden ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi dalam menjamin mutu obat yang diberikan, mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan dan memastikan kebenaran penerimaan obat. Pada dimensi kepedulian (*emphaty*) diperoleh hasil skor dengan nilai rata-rata 4,17 dari 96 responden ada 60 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan informasi dengan ramah, dan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) diperoleh hasil skor dengan nilai rata-rata 4,52 dari 96 responden ada 80 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas dalam menyediakan ruang khusus untuk konseling. Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, memiliki obat yang lengkap dan petugas menulis etiket obat dengan rapi, jelas (mudah dibaca) dan kemasan yang menarik.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat ke Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi merasa puas dalam memberikan pelayanan berdasarkan karakteristik pasien dan lima dimensi kualitas kepuasan pasien sebesar 96%.

Diharapkan untuk petugas kesehatan khususnya petugas farmasi dengan meningkatkan pelayanan mengenai kehandalan (*realibility*) meliputi petugas menjelaskan

informasi lama penggunaan dan penyimpanan obat, cara penyimpanan obat yang benar, dan efek samping dari obat tersebut supaya pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dari petugas farmasi karena dimensi ini paling rendah dari dimensi yang lain.

##### Saran

1. Bagi petugas kefarmasian Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi  
Diharapkan petugas farmasi mempertahankan kinerjanya terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan maupun umum.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Untuk peneliti selanjutnya perlu dilakukannya penelitian mengenai kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan mengenai pelayanan informasi obat di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

##### Pustaka

- Anka, D.A.,Dirga.,Sudewi ,M.K., Nur, A., dan Sukrasno.2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukrame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2:1.
- Antina, Rila Rindi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2 (2), 567-76.
- Aini, Y., Andari, E. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2014. Peserta BPJS <http://www.bpjskesehatan.go.id> (20 Oktober 2017).
- Bandu, M. Y.2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat. *Skripsi*. Makasar : Universitas Hasanuddin.
- Delladari, M., Auzal, H., R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13:02.

- Erna,p., Muhammad, M., Riza, A., dan Rina., F. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal of Current Pharmaceutical Sciences* 1:2.
- Helni, 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, Jurnal Nasional. Jambi: Universitas Jambi. Vol. 17, No. 2 : 1-8.
- Hidayah, Titik Nurul (2015) *Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif. (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 1993) hal 104-105.
- Naufal,Iqbal dkk (2016) *Laporan Praktek Kerja Lapangan Klinik Syifa Ar-Rachmi*. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Notoatmojo (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.9 tahun 2014 tentang Klinik.
- Permenkes No 30 Tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Susi, N., Syahrida, D.,A., dan Siti, A.2018 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr.Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 1(1):22-26.
- Satya Enti Rikomah.2016. Farmasi Klinik Edisi I halaman 18-19. Republik Indonesia, 2014. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027.
- Syaputra, Agus Diman (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*. Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua.
- Yuyun, Y., Rini, S.H.2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1):39-48.