

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS HAJIMENA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Martianus Peranginangin^{1*}, Nofita², Fitri Rohana³

¹⁻³Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Malahayati Bandar Lampung

*)Email korespondensi: Martinpharmacist@gmail.com

Abstract: Evaluation of BPJS Patient Satisfaction Level on The Quality of Drug Information Services at Hajimena Puskesmas, Lampung Selatan Regency. Research on Evaluation of BPJS Patient Satisfaction Levels in the Pharmacy Installation of the Hajimena Health Center, South Lampung, aims to determine the satisfaction of BPJS patients and determine the completeness of providing drug information at the pharmacy installation of the Hajimena Health Center. This research was conducted with a non-experimental descriptive method. Data were collected by survey using the Cross-Sectional method. Assessment of satisfaction was obtained from the results of distributing questionnaires containing 5 dimensions of pharmaceutical services. The data analysis used the gap value of the average expectation and average performance, the percentage of patient satisfaction compliance, and Importance Performance Analysis. The number of samples in this study were 98 respondents. The results showed that the largest gap value in the reliability dimension was -1.36; the dimensions of form/display are -0.68; confidence dimension -0.34; the responsiveness dimension is -0.19 and the empathy dimension is -0.06 for the average percentage value of 88.12%. This shows that outpatients are satisfied with the services that have been provided by pharmacy officers, but the puskesmas needs to improve what the patient's expectations have not been achieved to improve the quality of pharmaceutical services.

Keywords: Satisfaction evaluation, Quality of drug information services

Abstrak: Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Hajimena Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Farmasi Puskesmas Hajimena Lampung Selatan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dan mengetahui kelengkapan pemberian informasi obat di instalasi farmasi Puskesmas Hajimena. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif non eksperimental. Data dikumpulkan dengan survey menggunakan metode *Cross Sectional*. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian. Analisis data menggunakan nilai kesenjangan rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, persentase kesesuaian kepuasan pasien, dan *Importance Performance Analysis*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada dimensi kehandalan yakni -1,36; dimensi wujud/tampilan yakni -0,68; dimensi keyakinan -0,34; dimensi ketanggapan yakni -0,19 dan dimensi empati yakni -0,06 untuk nilai rata-rata persentase sebesar 88,12%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas farmasi akan tetapi pihak puskesmas perlu memperbaiki apa yang menjadi harapan pasien yang belum tercapai guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata kunci: Evaluasi Kepuasan, Kualitas Pelayanan Informasi Obat

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan informasi obat merupakan kewajiban yang berdasarkan pada kepentingan pasien, beberapa bentuk pelayanan informasi obat yang wajib diberikan oleh suatu tenaga farmasis ialah pelayanan informasi yang berkaitan dengan penggunaan yang diberikan kepada pasien serta penggunaan obat secara tepat, aman, dan rasional atas permintaan masyarakat (Anief, 2007). Terdapat lima faktor utama dalam menentukan suatu kualitas pelayanan yakni: wujud/ tampilan (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan lima dimensi tersebut maka akan diketahui ada atau tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Devianti (2018) tentang Gambaran Pemberian Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung, berdasarkan hasil persentase yang didapat secara keseluruhan informasi yang selalu disampaikan (100%) adalah mengenai nama obat, cara pakai, indikasi, dan etiket untuk informasi yang tidak disampaikan (100%) adalah mengenai dosis, kontraindikasi, stabilitas, interaksi. Penyampaian pemberian informasi obat yang kadang disampaikan kadang tidak disampaikan mengenai sediaan, penyimpanan, dan efek samping obat sebesar 5,3%.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Hajimena Kabupaten Lampung Selatan untuk kepuasan dalam pelayanan informasi obat dapat diketahui sebagai bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi obat di instalansi farmasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode observasional dengan menggunakan kuisisioner. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret Tahun 2021. Berdasarkan perhitungan sampel didapatkan sampel sebanyak 98 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner. Data yang didapat dari kuisisioner dengan pertanyaan disesuaikan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk tabulasi skala Likert. Tahapan dalam metode IPA : Perhitungan tingkat kesesuaian (TKI) antara tingkat kinerja dan harapan.

$$TK1 = \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

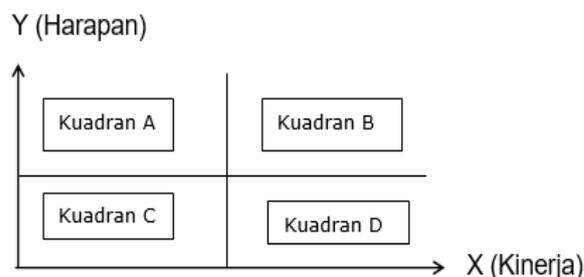
Keterangan:

TK1 = Tingkat Kesesuaian responden

X1 = Total kinerja/pelaksana (kepuasan)

Y1 = Tingkat harapan (kepentingan)

Penjabaran tiap atribut dalam diagram Kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran.



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto J, 2006)

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini mengambil sampel sebanyak 98 pasien, berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu wanita sebanyak 67,34% sementara pasien yang berjenis kelamin laki-laki hanya 32,65%, untuk usia yang

terbanyak yaitu rentan usia >50 tahun yaitu 32,65%, kemudian untuk pendidikan terakhir yang terbanyak SMA/Sederajat yaitu 40,81%, dan untuk pekerjaan terbanyak yaitu lainnya yang mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 69,38%.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		N	(Persentase)%
1.	Jenis Kelamin		
	Pria	32	32,65%
	Wanita	66	67,34%
2.	Usia (Tahun)		
	<21 Tahun	7	7,14%
	21-30 Tahun	20	20,40%
	31-40 Tahun	15	15,30%
	41-50 Tahun	24	24,48%
	>50 Tahun	32	32,65%
3.	Pendidikan Terakhir		
	SD/Sederajat	23	23,46%
	SMP/Sederajat	21	21,42%
	SMA/Sederajat	40	40,81%
	Akademi/diploma	6	6,12%
	S1	7	7,14%
	Lainnya	1	1,02%
4.	Pekerjaan		
	PNS/POLRI/TNI	2	2,04%
	Guru/Dosen	3	3,06%
	Wiraswasta	4	4,08%
	Pegawai/Karyawan	12	12,24%
	Buruh/Petani	9	9,18%
	Lainnya	68	69,38%

Persentase kepuasan tertinggi sebesar 110,09% dan terendah yaitu terdapat di pernyataan nomor 1 yaitu 31,11% pada pernyataan nomor 4.

Tabel 2. Penilaian Rata-Rata Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata	Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan		
1.	Petugas farmasi menyampaikan informasi cara penggunaan obat yang benar terutama untuk sediaan obat yang diberikan	4,47	4,06	0,41	110,09%

2.	Petugas menyampaikan informasi tentang jenis obat dalam bentuk kapsul, tablet, dll	3,73	4,22	-0,49	88,38%
3.	Petugas menyampaikan informasi tentang kekuatan sediaan dari suatu obat seperti: (50 mg, 100 mg)	2,36	3,88	-1,52	60,82%
4.	Petugas menyampaikan informasi tentang peringatan mengenai dampak atau efek yang akan timbul setelah mengkonsumsi obat	1,45	4,66	-3,21	31,11%
5.	Petugas menyampaikan informasi mengenai identitas atau nama dari suatu obat	4,71	4,12	0,59	114,32%
6.	Petugas farmasi menjelaskan tentang aturan yang digunakan untuk penyimpanan obat.	2,31	4,73	-2,42	48,83%
7.	Petugas menyampaikan informasi tentang khasiat/kegunaan dari suatu obat	4,63	4,22	0,41	109,71%
8.	Petugas menjelaskan tentang keadaan dimana obat tersebut tidak boleh diberikan, seperti tidak dianjurkan untuk ibu hamil).	2,24	4,31	-2,07	51,97%
9.	Petugas farmasi menyampaikan tentang bagaimana kerja obat dipengaruhi oleh obat atau makanan lain yang diberikan bersamaan	1,52	4,41	-2,89	34,46%

10.	Petugas farmasi memberikan penjelasan tentang perubahan obat selama penyimpanan dan penggunaan.	2,18	4,61	-2,43	47,28%
Rata-rata		2,96	4,32	-1,36	69,69%

Persentase kepuasan tertinggi terendah terdapat di pernyataan nomor terdapat di pernyataan nomor 11 yaitu 12 . sebesar 103,14% dan yang persentase

Tabel 3. Penilaian Rata-Rata Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata	Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan		
11.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	4,26	4,13	0,13	103,14%
12.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	3,93	4,36	-0,43	90,13%
13.	Penyampaian informasi obat jelas dan mudah dimengerti.	4,14	4,41	-0,27	93,87%
Rata-rata		4,11	4,03	-0,19	95,71%

Persentase kepuasan tertinggi terendah terdapat pada pernyataan terdapat di pernyataan nomor 17 yaitu nomor 15 yaitu sebesar 90,02%. sebesar 97,74% dan persentase

Tabel 4. Penilaian Rata-Rata Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata	Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan		
14.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	3,97	4,19	-0,22	97,74%
15.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan	3,88	4,31	-0,43	90,02%
16.	Pelayanan informasi obat yang diberikan cepat dan tepat	3,87	4,25	-0,38	91,05%

17.	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca	3,84	4,18	-0,34	91,86%
Rata-rata		3,89	4,23	-0,34	91,91%

Persentase kepuasan tertinggi terendah terdapat pada pernyataan item terdapat di pernyataan nomor 20 yaitu nomor 19 yaitu sebesar 95,62% sebesar 102,54% dan persentase

Tabel 5. Penilaian Rata-Rata Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata	Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan		
18.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	4,03	4,14	-0,11	97,34%
19.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	4,15	4,34	-0,19	95,62%
20.	Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien tanpa memandang status sosial	4,43	4,32	0,11	102,54%
Rata-rata		4,20	4,26	-0,06	98,5%

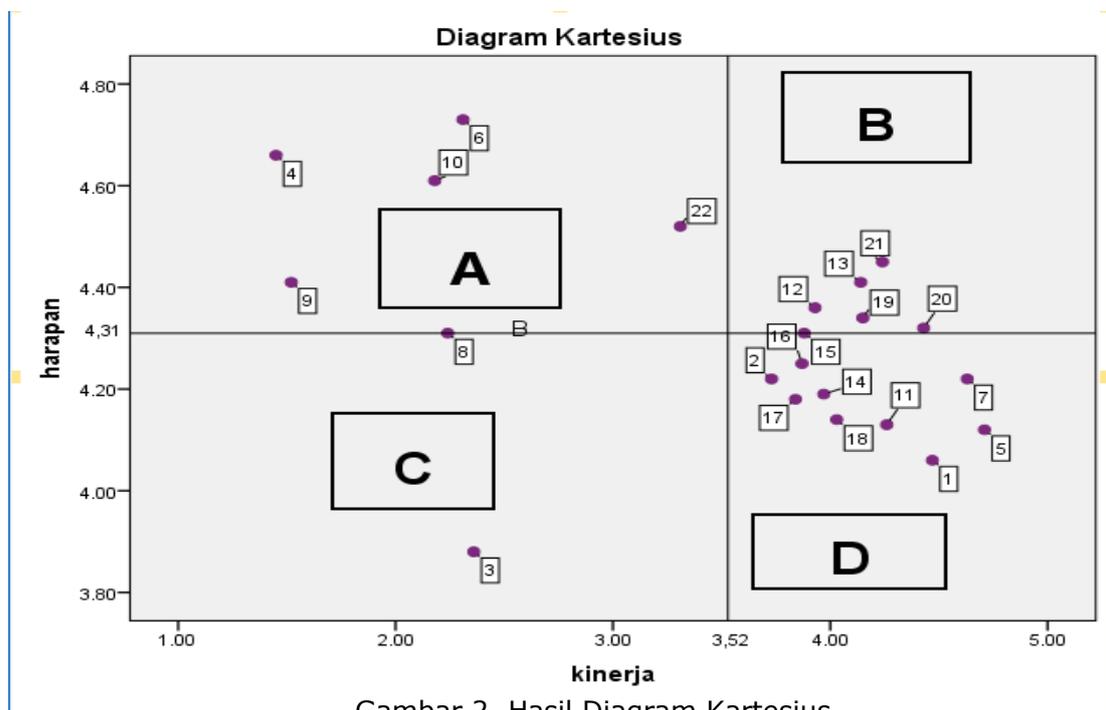
Persentase kepuasan tertinggi terendah terdapat pada pernyataan item terdapat di pernyataan nomor 21 yaitu nomor 22 yaitu sebesar 74,33%. sebesar 95,28% dan persentase

Tabel 6. Penilaian Rata-Rata Dimensi Wujud/Tampilan (*Tangible*)

No.	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata	Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan		
21.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	4,24	4,45	-0,21	95,28%
22.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	3,36	4,52	-1,16	74,33%
Rata-rata		3,08	4,48	-0,68	84,80%

Tabel 7. Rata-Rata Tingkat Kepuasan

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	69,69%	Cukup Puas
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	95,71%	Puas
3.	Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>)	91,91%	Puas
4.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	98,05%	Puas
5.	Dimensi Wujud/Tampilan (<i>Tangible</i>)	84,80%	Puas
Rata-rata		88,12%	Puas



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Hasil dari analisis ini menunjukkan posisi item yang terbagi dalam 4 kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
Terdapat 5 item pernyataan yaitu nomor 4, 6, 9, 10, dan 22 yang termasuk kuadran ini.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Terdapat 5 item pernyataan pada kuadran ini yaitu nomor 12, 13, 19, 20, dan 21
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Terdapat 2 item pernyataan pada kuadran ini yaitu nomor 3 dan 8.
4. Kuadran D (Berlebihan)
Terdapat 10 item pernyataan pada kuadran ini yaitu nomor 1, 2, 5, 7, 11, 14, 15, 16, 17, dan 18.

PEMBAHASAN

Kriteria Responden

Jenis kelamin mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. (Kotler dan Keller, 2019).

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tanggap, informasi atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang obyektif (Ekadipta, 2019).

Jenis pekerjaan juga dianggap berpengaruh dalam menilai pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Hajimena.

Penilaian Kuesioner

1. Dimensi Keandalan (Reliability)

Pernyataan terendah terdapat pada nomor 4 Informasi ini untuk meminimalkan resiko kejadian reaksi obat yang tidak dikehendaki dan mencegah terulangnya kejadian reaksi obat yang tidak dikehendaki (PERMENKES RI no.72, 2016).

2. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Persentase terendah terdapat di pernyataan nomor 12. Hal ini untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, obat dikatakan rasional dan aman jika obat yang digunakan masyarakat tidak memberikan bahaya yang dapat mengakibatkan masalah atau ancaman pada kesehatannya (Kemenkes RI, 2018).

3. Dimensi Keyakinan (Assurance)

Persentase terendah terdapat pada pernyataan nomor 15 yaitu sebesar 90,02% yang menunjukkan bahwa pasien ingin diyakinkan dengan kebenaran obat yang diberikan.

4. Dimensi Empati (Emphaty)

Pernyataan item nomor 19 yang menunjukkan bahwa jarang sekali masyarakat memperoleh informasi yang lengkap dan juga jelas dari tenaga kefarmasian pada saat mengambil obat. Hal ini akan berdampak pada rasionalitas penggunaan obat yang akan dikonsumsi oleh pasien dan menyebabkan seringnya

terjadi kesalahan-kesalahan pengobatan (Muharni, dkk. 2015).

5. Dimensi Wujud/Tampilan (Tangible)

Pada pernyataan item nomor 22 menunjukkan bahwa hal ini penting karena kephahaman pasien mengenai informasi segala sesuatu yang telah dijelaskan oleh petugas tenaga farmasi akan sangat mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan pasien dalam meminum obat sesuai dengan aturannya dan untuk menghindari kesalahan penggunaan obat, efektifitas manfaat obat, dan agar pasien mengetahui tujuan dan mematuhi aturan pengobatan (Oscar dan Jauhar, 2016).

Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dengan menggunakan diagram kartesius menghasilkan empat kuadran yaitu pada kudran D terdapat 10 item pernyataan lebih banyak dibandingkan dengan kuadran yang lainnya. Pada kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, dan tidak diharapkan oleh pasien sehingga pihak puskesmas lebih baik memprioritaskan faktor yang memiliki prioritas tinggi. Jika butir pertanyaan yang dianggap tidak penting oleh pasien, tetapi menurut petugas farmasi informasi perlu disampaikan maka tetap perlu disampaikan guna tercapainya efek terapi yang tepat kepada pasien.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terhadap dimensi kehandalan (Reliability) yaitu sebesar 69,69%, dimensi ketanggapan (Responsiveness) yaitu sebesar 95,71%, dimensi keyakinan (Assurance) yaitu sebesar 91,91%, dimensi empati (Emphaty) yaitu sebesar 98,05%, dan dimensi wujud/tampilan (Tangible) yaitu sebesar 84,80% dan nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 88,12%.

Hasil dengan menggunakan diagram kartesius menghasilkan empat kuadran yaitu pada kudran D terdapat 10 item pernyataan lebih banyak dibandingkan dengan kuadran yang

lainnya hal ini artinya kurang diharapkan oleh pasien dan kinerja petugas pelayanan kefarmasian tinggi maka indikator yang termasuk dalam keadaan ini dirasa berlebihan oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief M., 2007, Ilmu Meracik Obat, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Devianti, F. (2019). Gambaran Pemberian Informasi OBAT (PIO) di Puskesmas Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Poltekkes tanjungkarang).
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244-255.
- Kurniawan, Dhadhang Wahyu., dan Luthfi Chabib. 2010. Pelayanan Informasi Obat Teori Dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Kemenkes RI.
- Muharni, S., Aryani, F., & Mizanni, M. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(1), 47-53.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Oscar, L. dan Jauhar, M. 2016. Dasar-Dasar Manajemen Farmasi. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2014. Skala likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsu, A. Suparlan Isya dan Farida (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *As-Syifa*, 07(02) : 197-208.