



Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Kefarmasian RSUD M. Yunus Kota Bengkulu

Patient Satisfaction with National Health Insurance in Pharmaceutical Services at M. Yunus Hospital, Bengkulu City

Novega*, Darmawansyah, Hairil Akbar

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Bhakti Husada Bengkulu, Indonesia
Email: zj.novega@gmail.com

Abstract

Towards a global era that is much more open today, in providing health services, it is hoped that will change the paradigm of health. The biggest challenge in health services itself is one of them regarding patient satisfaction. In general, one form of government responsibility to the community so that the degree of public health increase is by having a national health insurance program organized by the health National Insurance or JKN, this government program also includes services for pharmacy in hospitals, the purpose of which is to service at pharmacy, namely to identify, prevention and minimize the incidence of problem related to drugs. This type of research is quantitative analytic observational with a cross sectional approach. This research was conducted at the Regional General Hospital Dr. M. Yunus Bengkulu and carried out in September to August 2021. The population in this study was 67,997 national health insurance patients and a sample of 100 respondents. The sampling technique used is simple random sampling. Data processing used univariate analysis technique and bivariate analysis with chi-square. After the statistical test was carried out, it was found that there was a relationship between patient satisfaction with national health insurance in the pharmacy service of regional public hospital Dr M Yunus Bengkulu city with p value (0.000). It is expected that pharmaceutical services in pharmacies at RSUD Dr. Yunus Bengkulu City is further improved.

Keywords; national health insurance; patient satisfaction; pharmaceutical services

Abstrak

Menuju era global yang jauh lebih terbuka saat ini, dalam memberikan pelayanan Kesehatan di diharapkan dapat merubah paradigma Kesehatan. Tantangan terbesar dalam pelayanan Kesehatan dalam pelayanan Kesehatan itu sendiri adalah salah satunya tentang kepuasan pasien. Secara umum, salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat agar derajat Kesehatan masyarakat meningkat adalah dengan telah di selenggarakan program jaminan kesehatan nasional oleh badan penyelenggara jaminan sosial Kesehatan atau yang di singkat JKN, program pemerintah ini juga mencakup pelayanan pada farmasi di Rumah sakit, tujuan pelayanan pada poli farmasi yakni untuk identifikasi, pencegahan dan mencegah, meminimalisir kejadian masalah yang terkait dengan dengan obat-obatan. Jenis penelitian ini adalah

observasional analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu dan dilaksanakan pada bulan september sampai agustus 2021. Populasi pada penelitian ini sebanyak 67.997 pasien jaminan kesehatan nasional dan jumlah sampel 100 responden. Tehnik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Pengolahan data menggunakan tehnik analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. setelah dilakukan uji statistic diperoleh bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional pada pelayanan kefarmasian RSUD Dr. M Yunus Kota Bengkulu dengan nilai *p value* (0,000). Diharapkan pelayanan kefarmasian di apotik di RSUD Dr. Yunus Kota Bengkulu lebih di tingkatkan lagi.

Kata kunci; pelayanan kefarmasian,; jaminan kesehatan nasional; kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan yang prima serta Kepuasan pasien dan di Rumah Sakit akan menjadi tolak ukur bagi mutu rumah sakit itu sendiri, kepuasan bagi pasien merupakan salah satu unsur yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara mengukur respon pasien saat telah menerima pelayanan Kesehatan. Pelayanan farmasi di rawat inap dan rawat jalan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan rumah sakit. Pelayanan pada instalansi farmasi adalah pelayanan yang diberikan rumah sakit dalam rangka mempermudah pasien atau keluarganya dalam memperoleh obat dan peralatan penunjang kesehatan dalam upaya untuk membantu mempercepat proses penyembuhan pasien (Susatyo dan Arita, 2012). Tantangan besar dalam pelayanan Kesehatan saat ini adalah Kepuasan pasien, termasuk pelayanan pada poli farmasi, adanya tuntutan pasien dan masyarakat mengenai mutu dalam pelayanan farmasi(RSMY, 2014).

Berdasarkan informasi data apotek rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu jumlah kunjungan pelayanan pasien jaminan kesehatan nasional tahun 2020 Berjumlah 67.997 orang dengan rata-rata kunjungan perbulannya sebanyak 5666 kunjungan. Pada dasarnya bahwa adanya peningkatan kunjungan pasien dari bulan januari hingga desember 2020. sehubungan dengan data yg telah di atas peneliti tertarik melakukan penelitian pada apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. YUNUS Bengkulu. Pada survey awal pada tanggal bulan januari 2021 peneliti melakukan penelitian terhadap 10 orang pasien BPJS di Apotek rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu 6 orang pasien BPJS tidak puas terhadap ketersediaan obat, kurangnya informasi tentang obat yang diberikan di apotek rawat inap serta lamanya waktu tunggu pelayanan. 4 orang puas terhadap pelayanan di apotek rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Dari uraian tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan pasien jaminan Kesehatan nasional pada pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu.

METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari hubungan antara faktor resiko dengan faktor efek dengan cara pendekatan, dengan cara observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu sebanyak 67.997. Jumlah sampel penelitian ini

sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Uji statistik yang digunakan uji chi-square

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di apotik rawat inap Rumah sakit Umum Daerah (RSUD). Dr. M. Yunus Bengkulu. Pelaksanaan penelitian ini memiliki tahapan yang meliputi survey awal, penetapan judul, merumuskan masalah penelitian,, dan mengurus surat penelitian. Peneliti mengurus surat penelitian dari Stikes Bhakti Husada, KP2T, kemudian di tujukan ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu yang merupakan wilayah penelitian. Kemudian peneliti langsung melakukan penelitian dari tanggal 21 juni 2021 sampai dengan 21 juli 2021. Mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan sampel yang di ambil adalah 100 responden dengan tehnik pengambilan sampel *Simple Random Sampling* (tehnik acak sederhana), kemudian data yang telah dikumpulkan lalu diolah dengan proses pengeditan, pengkodean data, pengentrian, pembersihan, tabulasi setelah itu dilakukan analisis data.

1. Analisis Univariat

Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan pasien di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD Dr. M.Yunus adalah variable Univariat dalam penelitian ini, maka jawaban responden di kelompokkan menjadi empat kategori yaitu sangat baik, baik, tidak baik, sangat tidak baik dengan indikator skor 1-4 kemudian menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pelayanan Kefarmasian di Apotik Rawat Inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2021

Pelayanan Kefarmasian	N	%
Tidak baik	41	41
Baik	59	59
Jumlah	100	100

Pada tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden (41%) menyatakan pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu tidak baik.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien JKN di Apotik Rawat Inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2021

Kepuasan	N	%
Tidak puas	43	43
Puas	57	57
Jumlah	100	100

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa besar responden (43%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

2. Analisis Bivariat

Tabel 3
Hubungan Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien JKN di Apotik Rawat Inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu tahun 2021

Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	41	69,5	18	30,5	59	100	0,000
Tidak baik	16	39,0	25	61,0	41	100	
Total	57	57,0	43	43,0	100	100	

Pada table 3 menunjukkan bahwa nilai *p value* (0,000) < (0,05) maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu tahun 2021.

Pembahasan

Pelayanan Kefarmasian

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan kefarmasian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebagian besar (59%) yaitu 59 responden menyatakan pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu baik, Sedangkan hampir sebagian dari responden (41%) yaitu 41 orang menyatakan pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu tidak baik. Hal ini terdapat pada item pertanyaan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. Dengan demikian maka masih ada hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan disamping hal yang sudah baik perlu dipertahankan dan dikembangkan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan pada poli farmasi yang sudah ada. Dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit juga harus meningkatkan komitmen, kesadaran, serta kemampuan petugas dalam bekerja, terutama petugas yang berhubungan langsung dengan konsumen atau pasien, dimensi mutu yang perlu diperhatikan : Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan jasa yang telah dijanjikan agar terpercaya dan cepat, yang kedua *ketanggapan (Responsiveness)* adalah kemampuan pemberi jasa atau Rumah sakit dalam memberikan jasa secara cepat dan terpercaya, yang ketiga Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan para pemberi jasa pelayanan sehingga menimbulkan rasa keyakinan pada pasien, yang ke empat *empati (empathy)* merupakan bentuk perduli, memperhatikan pelanggan, dan yang kelima adalah Keberwujudan (*tangibles*) yang merupakan penampilan fisik, alat, pemberi jasa itu sendiri dan komunikasi.

Kepuasan Pasien

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dari 100 responden menunjukkan bahwa sebagian besar (57%) yaitu 57 orang menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Sedangkan hampir sebagian dari responden (43%) yaitu 43 orang menyatakan tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu. Persentase kepuasan pelayanan tersebut belum mencapai Standar Pelayanan Minimal di apotik rawat inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu sebesar $\geq 80\%$.

Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Apotik Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu.

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di apotik rawat inap RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, dengan nilai p value $(0,000) < (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di apotik rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Dilihat dari pelayanan kefarmasian yang tidak baik hampir sebagian dari responden (39%) menyatakan puas. Hal ini dikarenakan pelayanan masih dinilai belum baik. kurangnya informasi tentang obat yang diberikan, kurang lengkapnya obat yang tersedia diapotek serta kurang perhatian secara khusus dari petugas pada pasien tetapi responden merasa puas dikarenakan prosedur yang ada tidak berbelit, ketepatan pemberian obat, serta kerapian, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu yang baik sehingga membuat pasien merasa puas. Kemudian pelayanan kefarmasian yang baik hampir sebagian dari responden (30,5%) menyatakan tidak puas hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah cepat, tepat dan tanggap tetapi masih dinilai belum maksimal, petugas sudah memahami kebutuhan pasien tetapi belum memberikan perhatian secara khusus kepada pasien, keterampilan petugas sudah baik tetapi masih kurang ramah dalam melayani pasien, lingkungan sudah bersih dan nyaman tetapi kelengkapan obat masih kurang. Dengan kata lain jika pelayanan kefarmasian suatu apotek baik, maka kepuasan pasien akan meningkat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (59%) menyatakan pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu tidak baik, begitupun dengan kepuasan terhadap pelayanan sebagian besar responden (57%) menyatakan tidak puas. Sehingga berdasarkan hasil uji statistik terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu tahun 2021.

Upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan secara berkesinambungan terhadap kepuasan pasien sehingga pasien tetap bersikap baik dan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Pentingnya perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan dikarenakan hal ini melebihi keunggulan kompetitif suatu organisasi, hal tersebut sangat memungkinkan bagi pasien untuk menikmati kepuasan dalam menerima pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anissa, Valentina, Febriani. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*. Universitas Diponegoro, Diponegoro.
- Elfindri, dkk. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Baduose Media.
- Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*, Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Menteri kesehatan RI. 2014. *Peraturan menteri kesehatan RI No. 28. tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Menteri kesehatan RI. 2014. *Peraturan menteri kesehatan RI No. 58. tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Notoatmodjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rhineka Cipta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 153. Sekertaris Negara. Jakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Susaty & Arita. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Jakarta : Gosyen Publishing.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 144. Sekertaris Negara. Jakarta.
- Rumah Sakit Daerah Dr. M. Yunus. 2014. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Tahun 2014*, Bengkulu : RSUD Dr. M. Yunus.
- Tribowo,C. 2012. *Manajemen Pelayanan Peperawatan di Rumah Sakit*, Jakarta : Trans Info Media.