

## Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Ivone Katiandagho<sup>\*</sup>, Jeane Mongi<sup>1</sup>, Christel Sambou<sup>2</sup>, Friska Montolalu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

<sup>2</sup>Program Studi Biologi, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

\*Penulis Korespondensi : ivonekatiandagho@gmail.com

Diterima tanggal : 24 Juli 2020; Disetujui tanggal : 30 Juli 2020

### ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan pemberian obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampling dengan cara non random sampling artinya responden diperoleh berdasarkan kriteria tertentu dimana peneliti menetapkan kriteria inklusi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel ditetapkan sebanyak 100 sampel dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat di Instalasi Farmasi di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada bulan Januari sampai Februari 2020 sebesar 97,27 %..

**Kata kunci:** Evaluasi, Kepuasan, Pelayanan, Obat

### ABSTRACT

*This research is to evaluate the satisfaction of BPJS outpatient patients towards drug delivery services at the Pharmacy Installation of GMIM Pancaran Kasih Manado General Hospital. Sampling by purposive sampling is a sampling technique by means of non-random sampling means the respondent is obtained based on certain criteria where the researcher establishes inclusion criteria in accordance with the objectives of the study. The sample is determined as many as 100 samples with inclusion and exclusion criteria. Based on the results of this research and discussion that has been outlined, it can be concluded that the Evaluation of BPJS outpatient Patient Satisfaction Evaluation of Drug Delivery Services in the Pharmacy Installation at GMU Pancaran Kasih Manado Hospital in January to February 2020 amounted to 97.27% ..*

**Keywords;** evaluation, satisfication, service, drugs

### PENDAHULUAN

Pelayanan pemberian obat merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma lama tentang pelayanan pemberian obat yang hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi kini telah berubah menjadi pelayanan secara menyeluruh serta mengacu kepada asuhan kefarmasian yang merupakan

tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado merupakan Rumah Sakit Umum Tipe C yang beralamat di Jl. Sam Ratulangi XIII Manado, 95113, dan merupakan Rumah Sakit yang telah terakreditasi tingkat madya, SNARS Edisi I pada 30 Desember 2018. Dengan memberikan

pelayanan kesehatan berupa Pelayanan Unit Gawat Darurat, Pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan Instalasi Rawat Inap, Pelayanan Intensive, Pelayanan Penunjang Medik, Ruangan Dan Fasilitas.

Instalasi Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado merupakan suatu unit atau bagian di Rumah Sakit yang menjadi tempat penyelenggaraan pekerjaan dan pelayanan kefarmasian untuk pasien rawat inap dan rawat jalan bagi peserta pengguna jaminan kesehatan nasional (ASKES, BPJS dan KIS) serta pasien umum, harus mampu melayani kebutuhan obat pasien secara merata dan terjangkau. Menurut pengamatan peneliti dan keluhan pasien ada beberapa masalah terkait pelayanan pemberian obat seperti kecepatan pelayanan resep, waktu tunggu untuk obat racikan yang masih dikeluhkan oleh pasien, ruang tunggu kurang nyaman, pada hari – hari tertentu karena banyaknya pasien menunggu pengambilan obat untuk proses penyerahan obat dalam komunikasi, edukasi dan pemberian informasi obat tidak bisa dilakukan secara maksimal sehingga terkesan petugas farmasi kurang peduli.

**METODE PENELITIAN**

**Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan yaitu : alat tulis menulis, laptop, kalkulator dan kamera sebagai alat dokumentasi. Bahan yang digunakan yaitu : lembar kuesioner untuk pasien

**Prosedur Pelaksanaan Penelitian**

- a. Melakukan observasi di Instalasi Farmasi RSUD Pancaran Kasih
- b. Penentuan maksud penelitian

- c. Penelusuran literatur yang menunjang penelitian
- d. Menghubungi responden setelah mendapatkan ijin dari Kepala Instalasi Farmasi RSUD Pancaran Kasih Manado, peneliti memperkenalkan diri kepada responden serta menjelaskan tujuan dari penelitian yang dilakukan.
- e. Peneliti membagikan lembar kertas kuesioner kepada responden, melakukan wawancara singkat untuk mengetahui kriteria inklusi responden sebagai sumber data. Data yang akan diambil adalah nama pasien, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan alamat tempat tinggal.

**Analisis Data**

Analisis data dengan membandingkan indikator penyimpanan obat dengan keadaan sebenarnya. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel *check list* dan dianalisis secara deskriptif . Skor perolehan dihitung berdasarkan kriteria berikut :

- Ya : skor 1
- Tidak : skor 0

Persentase perolehan menurut Skala Guttman :

$$P = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 2. Hasil Kuesioner Evaluasi kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan terhadap pelayanan pemberian obat di Instalasi Farmasi RSUD Pancaran Kasih Manado

No	Pertanyaan	PU		TIDAK	
		AS		PUAS	
		n	%	n	%

1	Petugas cepat terhadap keluhan pasien	95	95	5	5
2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	96	96	4	4
3	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	95	95	5	5
4	Petugas mempunyai keterampilan yang baik dalam bekerja	98	98	2	2
5	Komunikasi yang efektif dengan pasien	95	95	5	5
6	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	100	100	0	0
7	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	98	98	2	2
8	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	100	100	0	0
9	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	95	95	5	5
10	Kecepatan Pelayanan obat	95	95	5	5

11	Obat tersedia dengan lengkap	98	98	2	2
12	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	98	98	2	2
13	Apotik terlihat bersih dan rapi	98	98	2	2
14	Kelengkapan ,kesiapan alat	98	98	2	2
15	Petugas Apotik berpakaian yang bersih dan rapi	100	100	0	0
<b>RATA/RATA</b>		<b>97,27</b>	<b>97,27</b>	<b>2,73</b>	<b>2,73</b>

Dari tabel hasil kuesioner diatas dapat diketahui dari pertanyaan satu sampai tiga terkait dengan informasi, komunikasi dan edukasi tentang obat atau penyelesaian masalah obat dari pasien. Dari pengamatan peneliti belum maksimal karena pada saat penyerahan obat untuk pemberian informasi dan edukasi obat tidak selalu didampingi oleh Apoteker kebanyakan dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK).

Pentingnya memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan. Keberadaan dan kehadiran apoteker setiap hari dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 [1] tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yang menyatakan bahwa tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pasien atau keluarga pasien dan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 [2] tentang Pekerjaan Kefarmasian dalam

pasal 21 ayat 2 dinyatakan bahwa penyerahan dan pelayanan obat berdasarkan resep dokter dilaksanakan oleh Apoteker.

Pertanyaan empat sampai enam dari semua pertanyaan yang ada didapatkan hasil puas dari pasien. Untuk petugas farmasi memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja, hal ini karena petugas farmasi yang ada di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado memiliki tingkat pendidikan yaitu S2, S1 dengan profesi Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian Diploma tiga (D3) yang dalam kesehariannya bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing yang sudah ditetapkan oleh Kepala Instalasi Farmasi. Pentingnya bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit untuk memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanannya. Ketidakhati-hatian petugas apotik dapat memberikan dampak yang fatal bagi pasien. Obat yang diperoleh pasien terjamin kualitasnya, hal ini karena pada saat proses penerimaan obat, penyimpanan obat dan pengeluaran obat dari gudang obat ke tempat pelayanan (apotik) selalu dilihat tanggal, bulan, tahun kadaluarsa, bentuk perubahan fisik obat atau perubahan warna obat dan sebelum obat diserahkan ke pasien selalu dilakukan *double chek* oleh petugas farmasi disertai pemberian edukasi dan informasi tentang obat, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 72 tahun 2016 [3] tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pasal 4 ayat 1 dan 2 menyatakan: penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Tenaga

kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat yang diterima oleh pasien terjamin kualitasnya. Dimensi jaminan ini juga sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009 [3] tentang pekerjaan kefarmasian pada pasal 35 ayat 1 dinyatakan bahwa Tenaga Kefarmasian yaitu Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang bekerja pada fasilitas pelayanan kefarmasian harus memiliki keahlian atau keterampilan dan kewenangan dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

Pada pertanyaan tujuh sampai sembilan untuk petugas farmasi memberikan perhatian pada keluhan pasien (98) dari wawancara ternyata pasien puas karena diberi kesempatan bertanya tentang informasi obat yang mereka terima. Petugas farmasi melayani pasien tanpa membedakan status sosial (100%) dalam hal ini pasien puas karena petugas farmasi melayani sesuai nomor antrian, tidak mendahulukan pegawai atau pejabat. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat (95%). Kepedulian dari para pemberi pelayanan kesehatan sangat berpengaruh besar dengan tingkat kepuasan pasien.

Pertanyaan sepuluh sampai dua belas, kecepatan dan ketepatan pelayanan obat (95%), dari hasil wawancara responden yang kurang puas dengan kecepatan pelayanan obat racikan disebabkan tempat tinggalnya yang jauh sehingga bagi mereka waktu itu sangat penting. Obat tersedia dengan lengkap (98%), namun unsur ini

perlu mendapatkan perhatian juga karena ada 2 orang dari 100 orang responden atau sekitar 2% yang menyatakan kurang puas dengan ketersediaan obat. Dari wawancara dengan responden ternyata 2 responden yang kurang puas dengan ketersediaan obat itu disebabkan sudah lebih dari 2 kali kunjungan berobat selalu ada resep yang obatnya kosong sehingga harus dibeli di apotik lain yang ternyata juga tidak menyediakan obat tersebut.

Pertanyaan tiga belas sampai lima belas dari 100 responden yang diteliti menyatakan jawaban puas untuk apotik terlihat bersih dan rapih (98%), kelengkapan kesiapan alat (98%), petugas apotik berpakaian yang bersih dan rapi (100%). Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat di Instalasi Farmasi di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada bulan Januari sampai Februari 2020 sebesar 97,27 %.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim<sup>3</sup>. 2014 . Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014, Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit
- [2] Anonim<sup>1</sup>. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009, Tentang Pekerjaan Kefarmasian
- [3] Anonim<sup>3</sup>. 2014 . Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014, Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit