

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN OBAT PADA PASIEN
BPJS DI DEPO FARMASI BLUD RSUD BALANGAN
PERIODE MEI-JUNI TAHUN 2016**

**DESCRIPTION OF SERVICE QUALITY IN DRUGS IN
PATIENTS BPJS DEPO PHARMACEUTICAL BLUDS
HOSPITAL BALANGAN
PERIOD MAY - JUNE 2016**

Noverda Ayuhecara¹, Tansia Diyanti¹, Yugo Susanto¹, Dulena Sandrainy P²

¹Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin, ²RSUD Balangan Kalimantan Selatan

Email : noverdaayu24@gmail.com

ABSTRAK

Persepsi pasien tentang pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Saat ini tingkat persaingan yang semakin ketat di kalangan usaha rumah sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi rumah sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha rumah sakit adalah kualitas layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan meliputi harapan, kenyataan, dan kualitas pelayanan obat. Peneliti ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 309 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan adalah termasuk dalam kriteria penting (4,213), Persepsi pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan termasuk dalam kriteria puas (4,118), Kualitas pelayanan obat pasien BPJS di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan termasuk dalam kriteria sedang (GAP=0,119). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa harapan pasien termasuk dalam kriteria penting, kenyataan pasien termasuk dalam kriteria puas, dan kualitas pelayanan obat termasuk dalam kriteria sedang.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Depo Farmasi, BPJS, Rumah sakit.

ABSTRACT

Patient perception of care plays a very important, current level of increasingly fierce competition among enterprises Hospital requires the existence of competitiveness for the Hospital in order to win the competition. One form of competitiveness must be created by the efforts of the Hospital is the quality of service. The purpose of this study to determine the quality of drug services in Depo BLUDs Hospital Pharmacy Balangan is hope, reality, and the quality of drug services. This is a descriptive study investigators. Samples in this study as many as 309 people. Data collection techniques using questionnaires. The results showed that the quality of patient drug services BPJS in Hospital Pharmacy Installation BLUDs Balangan medium quality. Patient expectations BPJS against drug services in Depo Pharmaceuticals are included in the essential criteria (4.213), perception of patients BPJS against drug services in Depo Pharmacy included in the criteria are satisfied (4.118), Quality of care is the patient's drug BPJS in Depo Pharmacy BLUDs Balangan included in the criteria moderate (GAP = 0.119). Based on the results of this study concluded that patient

expectations are included in the patients included in the criteria are satisfied, and the quality of drug services included in the critetia for moderate.

Keywords : Quality, Service Drugs , Hospitals.

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha rumah sakit adalah kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan rumah sakit perlu terus menerus dilakukan (Gunawan, 2011).

Persepsi pasien tentang pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien. Ketika pelayanan yang baik telah diberikan oleh para karyawan akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan. Hasil penelitian Sabihaini (2002) menyimpulkan bahwa dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien.

Salah satu bentuk layanan rumah sakit yang penting adalah farmasi dalam pelayanannya dapat diberikan melalui depo-depo. Salah satunya adalah depo pelayanan obat BPJS (Syahrer, O. 2014). Rumah Sakit Balangan merupakan rumah sakit yang terbilang baru, karena kurang lebih baru sebelas tahun ini saja beroperasi. Hal ini terjadi karena Kabupaten balangan merupakan sebuah kabupaten pemekaran dari Hulu Sungai Utara. Letak rumah sakit ini berada di tengah kota akan tetapi jauh dari pemukiman warga. Sebagai mana diketahui biasanya rumah sakit yang tergolong baru, peralatan, pembangunan dan tenaga medis yang disediakan masih termasuk minim. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kualitas pelayanan obat pada pasien BPJS di Kabupaten tersebut.

METODE PENELITIAN

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner yang diberikan kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi serta telah mengisi *informed consent*.

Jalannya Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk membuat gambaran kualitas pelayanan obat pasien peserta BPJS di BLUD RSUD Balangan. Penelitian dilakukan di Depo Farmasi BPJS BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Balangan pada periode Mei-Juni tahun 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien yang mendapatkan pelayanan obat pada Depo BPJS di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Balangan Pada Bulan Januari, Februari dan Maret tahun 2016 yaitu sebanyak 1.341 pasien. Sampel yang diambil dan diteliti adalah pasien yang mendapatkan pelayanan obat pada BPJS di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Balangan pada periode Mei-Juni Tahun 2016 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin (Nursalam 2008)

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

N = jumlah populasi

D = Presisi yang ditetapkan (d : 0,05)

Dengan menggunakan rumus slovin 309 sampel dengan tingkat kesalahan 5%. Data

yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS 16.00.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Karakteristik responden menjawab pertanyaan yang di berikan peneliti didapat bahwa mayoritas responden yang berperan serta dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 179 responden (53,76%), dengan mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 210 responden (63,06%).

Pada data tersebut juga diketahui bahwa responden yang berperan serta dalam penelitian memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 86 responden (25,82%) dan paling sedikit bekerja sebagai PNS sebanyak 17 responden (5,10%), dan mayoritas responden berada pada golongan umur 21-30 responden (36,04%).

Tabel I. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien		Subjek Peneliti	
		(n = 333)	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	154	46,24 %
	Perempuan	179	53,76%
Pendidikan	Tidak Sekolah	30	9,01%
	SD	27	8,11%
	SLTP	27	8,11%
	SLTA	210	63,06%
	Perguruan Tinggi	39	11,71%
	PNS	17	5,10%
Pekerjaan	Swasta	61	18,32%
	Pedagang	66	19,82%
	Mahasiswa	46	13,82%
	Buruh	57	17,12%
	IRT	86	25,82%
Umur	11-20	32	9,61%
	21-30	120	36,04%
	31-40	62	18,62%
	41-50	65	19,52%
	51-60	39	11,71%
	61-70	15	4,50%

Sumber : Data Primer; Keterangan : n = jumlah sampel; % = jumlah total

Tabel II. Penilaian harapan (ekspektasi) pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan

Dimensi	No Soal	Rata-rata Harapan	Rara-rata
<i>Reliability</i> (keandalan)	1	4,339	4,339
	2	4,693	
	3	4,861	
	4	4,846	
	5	4,582	
	6	4,516	
<i>Sponsiveness</i> (keresponsifan)	7	4,453	4,396
	8	4,426	
	9	4,402	
	10	4,396	
<i>Assurance</i> (keyakinan)	11	4,651	4,327
	12	4,366	
	13	4,327	
	14	4,222	
<i>Empathy</i> (empati)	15	4,096	4,096
	16	4,015	
	17	3,957	
	18	3,978	
<i>Tangible</i> (berwujud)	19	3,915	3,558
	20	3,846	
	21	3,666	
	22	3,369	
	23	2,993	
RATA-RATA = 4,213			

Penilaian harapan (ekspektasi) pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan dengan (N=333). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat rata-rata harapan responden terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan adalah sebesar 4,213 (Tabel II).

Penilaian kenyataan (persepsi) pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan dengan (N=333). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat rata-rata kenyataan responden terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan adalah sebesar 4,118 (Tabel III).

Pada bagian ini menjelaskan bagaimana seorang pasien menilai kualitas pelayanan yang diberikan, berdasarkan atas terpenuhi atau tidaknya harapan pasien, yang akhirnya akan menentukan tingkat kepuasan pasien tersebut. Pada konteks ini pengukuran mengenai kualitas pelayanan obat merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan obat yang diterima. Jika persepsi layanan sama atau lebih besar dari harapan pasien, maka pelayanan obat di BLUD RSUD Balangan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, jika persepsi layanan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelayanan obat belum mampu memberikan kepuasan secara maksimal.

Tabel III. Penilaian kenyataan (persepsi) pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan

Dimensi	No Soal	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata
<i>Reliability</i> (keandalan)	1	4,012	4,012
	2	4,387	
	3	4,927	
	4	4,861	
	5	4,699	
	6	4,579	
<i>Responsiveness</i> (keresponsifan)	7	4,423	4,057
	8	4,285	
	9	4,096	
	10	4,057	
<i>Assurance</i> (keyakina)	11	4,291	4,003
	12	4,045	
	13	4,003	
	14	3,945	
<i>Empathy</i> (empati)	15	3,978	3,978
	16	3,921	
	17	3,948	
	18	3,924	
<i>Tangible</i> (berwujud)	19	3,867	3,670
	20	3,828	
	21	3,039	
	22	3,810	
	23	3,807	
RATA-RATA = 4,118			

Tabel IV. Klasifikasi kualitas berdasarkan nilai GAP

Kualitas		Nilai Kesenjangan (GAP)		
Buruk	>	0,626	dan	0,982
Kurang	>	0,271	dan	0,626
Sedang	>	-0,083	dan	0,271
Cukup	>	-0,438	dan	-0,083
Baik	>	-0,794	dan	-0,438

Dalam pengolahan data dilihat nilai rata-rata skor setiap butir pertanyaan pada aspek harapan dan kenyataan responden, selanjutnya dihitung kesenjangan (GAP) antara harapan dan kenyataan yang diterima responden. Formulasi kesenjangan dalam hal merupakan nilai yang didapat dari kesenjangan GAP sebagai berikut, $GAP = (\text{Harapan} - \text{Kenyataan})$.

Tabel V. Kualitas Pelayanan Obat berdasarkan masing-masing dimensi

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Kualitas
Reliability	4,339	4,012	0,327	Kurang
Responsiveness	4,396	4,057	0,339	Kurang
Assurance	4,327	4,003	0,324	Kurang
Empathy	4,096	3,978	0,118	Sedang
Tangible	3,558	3,670	-0,112	Cukup
Rata-rata	4,143	3,944	0,199	Sedang

Pada penelitian ini dilakukan analisis uji beda yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien, untuk mengetahui uji apa yang digunakan maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan homogenitas. Hasil uji normalitas (*kolmogorov-Smirnof*) dan uji homogenitas (*levene test*) menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal dan homogen ($p < 0,05$) sehingga dilakukan uji non parametrik berupa uji *wilcoxon*. Hasil uji yang diperoleh nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,005$) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara harapan dan kenyataan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Depo Farmasi BLUD RSUD Balangan pada periode Mei-Juni Tahun 2016, dengan jumlah pasien 333 orang dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :Harapan pasien BPJS terhadap pelayanan obat termasuk dalam kriteria penting (4,213); Persepsi pasien BPJS terhadap pelayanan obat termasuk dalam kriteria puas (4,118); Kualitas pelayanan obat pasien BPJS termasuk dalam kriteria sedang (GAP=0,199). Dari hasil yang didapat yang memiliki nilai terendah yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dengan kategori kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Ketut. 2011. “*Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)*”. Universitas Panji Sakti Singaraja. Bali.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian keperawatan*. Jakarta
- Sabihaini. 2002. “*Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Kajian Empirik*”, *Usahawan*, hal: 29-36.
- Syahrer, O. 2014. *Gambaran Kualitas Pelayanan Obat Pada Pasien di depo BPJS Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura*. Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin, Banjarmasin.