

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PANAHA RSUD GENTENG BANYUWANGI

Kukuh Judy Handojo^{*}, Nofita Nila.A, Diyan Ajeng
Akademi Farmasi Jember, Jember, Indonesia
Jl.Pangandaran no 42 Jember Indonesia
^{*}E-mail : kukuh.handojo@gmail.com

ABSTRACT

The "PANAHA" programme is one of the innovative Pharmacy Installation services at RSUD Genteng. PANAHA is an abbreviation of Pangkas Antrian Ambil Obat Harian. This program is a new program and there has never been a measurement of the level of satisfaction so that it is necessary to measure the level of satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction of patients served by the "PANAHA" program at RSUD Genteng based on five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance. The type of research used is descriptive quantitative research with cross sectional design and the sample technique used is total sampling. Samples taken were 72 patients. Technique of answering data using a questionnaire. Based on the results of the study obtained as follows. On the dimensions of physical evidence (tangible) 43 respondents were satisfied (59,72%), 29 respondents were quite satisfied (40,28%). On the credibility dimension (reliability) 45 respondents were satisfied (62,5%), 27 respondents were quite satisfied (37,5%). On the dimension of responsiveness (responsiveness) 45 respondents were satisfied (62,5%), 27 respondents were quite satisfied (37,5%). On the dimension of empathy (emphaty) 42 respondents were satisfied (58,33%), 30 respondents were quite satisfied (41,67%). On the assurance dimension 41 respondents were satisfied (56,94%), 31 respondents were quite satisfied (43,06%). In the response of fifth dimension, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance 52 respondents were satisfied (72,22%), 20 respondents were quite satisfied (27,78%), there were no respondents who were less satisfied and dissatisfied.

Keyword : PANAHA programme., The level of satisfaction., Service quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang terdiri dari pemberian obat dan pelayanan konsultasi penggunaan obat kepada pasien atau keluarga pasien merupakan salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian yang bermutu kepada pasien maupun keluarga pasien harus dibuktikan melalui sebuah pengukuran yang tepat dan menurut (Tjiptono, 2011) Model *service quality* merupakan acuan yang sesuai dalam hal pengukuran kualitas pelayanan jasa atau pelayanan kefarmasian. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa jika kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan dan kualitas pelayanan pun akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Pemenuhan kebutuhan sampai penilaian dari sudut pandang pelanggan menjadi patokan nilai suatu pelayanan terbaik berdasarkan *profit strategy*. Menurut (Parasuraman *et al.*, 2005) Pengukuran kepuasan pasien dapat dinilai dengan lima dimensi penilaian yang meliputi : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*).

Program PANAHA (Pangkas Antrian Ambil Obat Harian) merupakan sebuah inovasi layanan yang diberikan kepada pasien khususnya pasien BPJS JKN yang bertujuan mempersingkat pengambilan obat. Sebelum ada program PANAHA pasien BPJS JKN terlalu lama menunggu dalam memperoleh obat setelah melakukan pemeriksaan sehingga menyebabkan banyak keluhan. Menurut Gronroos (1988), Kotler dan Armstrong (2007) bahwa dalam pemasaran pemahaman mengenai teori manajemen

layanan diperlukan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, apa yang mereka cari dan bagaimana cara mengevaluasinya sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan pasien atau keluarga pasien. Meskipun tidak ada standar khusus untuk mengukur kualitas layanan, banyak di antaranya berguna untuk industri dan bisnis dalam kategori layanan. Para akademisi dan praktisi sepakat tentang peran fenomenal kualitas layanan dalam kinerja perusahaan maupun organisasi memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, dan niat membeli kembali (Bowen dan Chen, 2001; Brady dan Cronin, 2001; Cronin dan Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan PANAHA yang dilakukan bagian farmasi di RSUD Genteng Banyuwangi dan harapan dari pengukuran tingkat kepuasan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara *cross sectional* menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner di ruangan tunggu instalasi farmasi RSUD Genteng Banyuwangi diberikan pada pasien BPJS JKN. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sample* pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2019 – Juli 2019. Analisis data hasil kuesioner dilakukan dengan menjumlahkan hasil jawaban responden sesuai skor yang telah ditentukan yaitu : puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1 (Arikunto, 2006)

Populasi, Sampel dan Teknik sampling

Populasi dalam Penelitian ini sebanyak 249 responden atau pasien pengguna BPJS JKN di RSUD Genteng Banyuwangi sedangkan jumlah sampel yang digunakan 72 responden. Untuk teknik samplingnya menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu sampel diambil secara acak/random.

Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner yang dibagikan kepada responden pasien BPJS JKN terpilih di RSUD Genteng Banyuwangi tentang pendapat mereka terkait lima dimensi pengukuran yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*).

Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan dan Pelayanan PANAHA di Instalasi Farmasi RSUD Genteng Banyuwangi

Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner berisi 20 butir pertanyaan mengenai lima dimensi pengukuran yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*).

Analisis Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan PANAHA di RSUD Genteng digunakan perhitungan sebagai berikut :

$$P = n/N \times 100\%$$

n : Skor rata-rata

P : Persentase

N : Skor maksimal

Menurut (Arikunto, 2006) Skor rata-rata diperoleh dari jumlah total skor yang diperoleh dari keseluruhan responden, dibagi dengan jumlah responden. Sedangkan skor maksimal jumlah soal dikalikan dengan skor empat untuk jawaban yang memuaskan. Baru kemudian dihitung prosentase kepuasan pasien dengan rumus diatas. Untuk tahap kesimpulan, hasil persentase dimasukkan kedalam kelompok persentase dibawah ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan berapa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan PANAHA (Pangkas Antrian Ambil Obat Harian). Adapun untuk menentukan kriteria kualitas dibagi menjadi 4 yaitu :

76% - 100%	= Puas
56% - 75%	= Cukup puas
40% - 55%	= Kurang puas
<40%	= Tidak puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasar kan jenis kelamin tersaji dalam tabel 1. Pengumpulan data dari setiap responden berdasarkan kuesioner yang berisi 20 butir pertanyaan mengenai bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) yang pengisian kuesionernya dilakukan oleh responden sendiri dengan hasil pada dimensi bukti fisik.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	38	52,78%
Perempuan	34	47,22%
Total	72	100%

Tabel 2. Dimensi Bukti Langsung

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	43	59,72%
b. Cukup puas	29	40,28%
c. Kurang puas	0	0
d. Tidak puas	0	0
Total	72	100 %

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa 43 responden (59,72%) menyatakan puas terhadap bukti langsung pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 29 responden (40,28%) merasa cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%).

Hasil pada dimensi kehandalan

Tabel 3. Dimensi Kehandalan

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	45	62,5%
b. Cukup puas	27	37,5%
c. Kurang puas	0	0
d. Tidak puas	0	0
Total	72	100%

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa 45 responden (62,5%) menyatakan puas terhadap kehandalan pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 27 responden (37,5%) cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%).

Hasil pada dimensi daya tanggap

Tabel 4. Dimensi Daya Tanggap

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	45	62,5%
b. Cukup puas	27	37,5%
c. Kurang puas	0	0
d. Tidak puas	0	0
Total	72	100%

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa 45 responden (62,5%) menyatakan puas terhadap daya tanggap pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 27 responden (37,5%) merasa cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%).

Hasil pada dimensi empati

Tabel 5. Dimensi Empati

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	42	58,33%
b. Cukup puas	30	41,67%
c. Kurang puas	0	0
d. Tidak puas	0	0
Total	72	100%

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa 42 responden(58,33%) menyatakan puas terhadap empati pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 30 responden (41,67%) merasa cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%).

Hasil pada dimensi Jaminan

Tabel 6. Dimensi Jaminan

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	41	56,94%
b. Cukup puas	31	43,06%
c. Kurang puas	0	0
d. Tidak puas	0	0
Total	72	100%

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa 42 responden (56,94%) menyatakan puas terhadap jaminan pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 31 responden (43,06%) merasa cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%). Dengan demikian, secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien BPJS JKN terhadap pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi

Tabel 7. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
a. Puas	52	72,22%
b. Cukup puas	20	27,78%
c. Kurang puas	0	0%
d. Tidak puas	0	0%
Total	72	100%

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa 52 responden (72,22%) menyatakan puas terhadap pemberian pelayanan PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi, 20 responden (27,78%) merasa cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas atau bahkan tidak puas (0%).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan program PANAHA yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi RSUD Genteng Banyuwangi memperoleh hasil tertinggi dengan skor 72,22 % pada tingkatan puas dan 27,78 pada tingkatan cukup puas sesuai dengan yang disampaikan oleh (Akter, D'Ambra, & Ray, 2010) tentang pengukuran kualitas layanan di bidang kesehatan dimana menurut mereka mengenali masalah pada tahap utama layanan yang diberikan serta menemukan kebutuhan dan kelemahan pelanggan terhadap persepsi kualitas layanan dapat diselesaikan melalui penawaran layanan berkualitas tinggi.

Keterbatasan Penelitian

Program PANAHA merupakan program rintisan dan baru diterapkan pada rumah sakit di sekitar wilayah Banyuwangi dan pada saat penelitian ini dilakukan ada wacana untuk melakukan penyesuaian nama program agar memiliki ciri khas daerah. Oleh karena itu untuk dapat mengukur efektifitas program ini selayaknya program ini dapat diadopsi oleh rumah sakit lain diluar Banyuwangi sehingga akan diperoleh gambaran yang lebih komprehensif serta perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengukur lebih tepat tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang selama ini sering menjadi kendala di sebagian besar rumah sakit khususnya yang dikelola oleh pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program PANAHA di RSUD Genteng Banyuwangi sudah sesuai dengan tujuan pengelola atau Instalasi Farmasi RSUD Genteng Banyuwangi dengan kategori puas sebanyak 72,22 % sedangkan pada kategori cukup puas 27,78% sehingga sejauh ini tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan solusi terhadap durasi pelayanan dalam mengambil obat.

Saran

Untuk meningkatkan pelayanan yang sudah cukup baik dan sesuai harapan ini maka sudah selayaknyanya para pihak yang berkepentingan tetap harus membenahi dan memonitor secara berkala tingkat kepuasan pasien namun tidak hanya terbatas pada pasien BPJS tetapi bisa diperluas pada pasien non BPJS dengan tambahan layanan yang lebih baik. Selain itu juga perlu dilakukan penilaian ulang yang lebih menyeluruh bila rencana untuk menyesuaikan nama program jadi direalisasikan agar pasien tetap mengerti dan paham bahwa program dengan nama baru adalah program PANAHA yang disempurnakan mutu layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akter, S., D'Ambra, J., Ray, P. 2010. Service quality of mHealth platforms: development and validation of a hierarchical model using PLS. *Electron Markets*, 20(3), 209-227.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka cipta. Jakarta.
- Bowen, J. T., Chen, S.-L. 2001. The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13(5), 213 - 217.
- Brady, M. K., Cronin, J. J. 2001. Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *Journal of Service Research*, 3(3), 241-251.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality - A reexamination and extension *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Gronroos, C. 1988. Service Quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10-13.
- Kotler, P., Armstrong, G. 2007. *Marketing: An Introduction* (8 ed.): Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of service quality *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. E-S-QUAL - A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.