

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS X DAN PUSKESMAS Y DI KABUPATEN MERANGIN

Monicha Dwi Pratama<sup>1\*</sup>, Rasmala Dewi<sup>2</sup>, Siti Hamidatul 'Aliyah<sup>3</sup>

Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : monichadwip@gmail.com

### ABSTRAK

Pemerintah berupaya mewujudkan kesehatan masyarakat di Indonesia melalui BPJS. Pandangan pasien terhadap BPJS terkadang masih negatif dimana mereka merasa sebagai pasien BPJS harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, prosedur pelayanan yang dirasa berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan kurang ramah saat pelayanan, serta petugas kesehatan yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu pelayanan langsung oleh petugas kefarmasian dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, pengambilan data kuesioner dilakukan secara *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *consecutive sampling*. Data diolah menggunakan *microsoft excel* dan SPSS menggunakan Uji *Mann-Withney*. Hasil penelitian Puskesmas X memperoleh nilai keseluruhan (85%) pasien merasa sangat puas dan di Puskesmas Y memperoleh nilai keseluruhan (83%) pasien merasa puas. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas X dan Puskesmas Y hal tersebut disebabkan persepsi antara setiap responden yang berbeda. Disarankan kepada pihak institusi Puskesmas X dan Puskesmas Y untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) untuk menyediakan bahan bacaan seperti brosur, leaflet dan lainnya.

**Kata kunci** : kepuasan pasien BPJS, pelayanan kefarmasian, puskesmas

### ABSTRACT

*Pharmaceutical services at the Public Health Center are direct services by pharmacists and are responsible for patients related to pharmaceutical preparations with the aim of improving the quality of services at Public Health Center and providing satisfactory service to patients. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction and to find out the differences in satisfaction levels of BPJS outpatient patients with pharmaceutical services at the pharmaceutical installations of Public Health Center X and Public Health Center Y in Merangin Regency. This research is a descriptive research with a quantitative approach, the questionnaire data collection was carried out in a cross-sectional manner. The sampling technique in this study used the consecutive sampling method. Data was processed using Microsoft Excel and SPSS using the Mann-Withney test. The results of the study at Public Health Center X obtained an overall score (85%) of very satisfied patients and at Public Health Center Y obtained an overall score (83%) of satisfied patients. The conclusion in this study is that there are differences in the level of satisfaction of outpatients participating in BPJS at Public Health Center X and Public Health Center Y, this is due to the different perceptions between each respondent. It is suggested to the institutions of Public Health Center X and Public Health Center Y to improve service quality, especially in the tangibles dimension (physical evidence) to provide reading materials such as brochures, leaflets and others.*

**Keywords** : BPJS patient satisfaction, pharmaceutical services, public health center

## PENDAHULUAN

Pemerintah berupaya mewujudkan kesehatan masyarakat di Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan sosial (Presiden RI, 2011).

Pendapat masyarakat mengenai BPJS masih banyak yang negatif, misalnya saja mereka merasa sebagai pasien BPJS harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, prosedur pelayanan dinilai sulit, sikap petugas saat pelayanan tidak sabar dan kurang ramah, serta pelayanan petugas yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan anggota keluarganya. Mereka bahkan berpendapat bahwa pelayanan yang didapat sebagai pasien BPJS dan pasien umum itu berbeda (Yanuarti et al., 2021).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Menteri Kesehatan RI, 2019). Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah upaya pemulihan kesehatan dan pengobatan atau pelayanan kefarmasian (Eman et al., 2019)

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung petugas farmasi yang memiliki tanggung jawab terhadap pasien terkait obat-obatan, dengan tujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah acuan yang digunakan seorang farmasis dalam pemberian pelayanan kefarmasian. Adapun standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Menteri Kesehatan RI, 2016). Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di instalasi farmasi Puskesmas. Instalasi farmasi Puskesmas merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas (Mahendro, Ningsih, & Handayani, 2023)

Kepuasan pasien yaitu keadaan setelah pasien menerima suatu pelayanan, sehingga menimbulkan perasaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan dengan membandingkan harapan dan hasil kinerja yang diberikan oleh pemberi layanan. Untuk mengetahui kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa dimensi dari teori Parasuraman *et. al* dikenal dengan nama *Service Quality (Servqual)* yaitu seperti, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Sulistiyowati, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dari (Ofa et al., 2020) melaporkan bahwa terdapat 46 responden dari 90 responden merasa tidak puas dengan ketersediaan brosur, leaflet, dan informasi kesehatan yang diberikan pada pasien BPJS di Puskesmas Sahu Kabupaten Halmahera Barat. Penelitian yang dilakukan oleh (Ghiffari et al., 2022) bahwa tingkat kepuasan terendah pada variabel *assurance* (jaminan) yaitu sebesar 81% responden merasa tidak puas terhadap obat yang diberikan dalam kemasan yang baik di Puskesmas Sekupang Kota Batam. Penelitian yang dilakukan oleh (Yudanisa et al., 2019) tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung berdasarkan dimensi *tangible* kategori puas, *reliability* kategori puas, *responsiveness* tidak puas, *assurance* kategori puas, dan *emphaty* dalam kategori puas. Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis & Astuti, 2019) diperoleh sebanyak 90,23% pasien JKN di Puskesmas Induk Surakarta menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang mereka berikan dan pelayanannya sesuai dengan harapan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Larasati et al., 2021) dari 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan tampilan fisik (*tangible*) tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Andalas lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Simpang Anduring.

Berdasarkan hasil survei awal, Puskesmas X merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan di Kecamatan Jangkat dan Puskesmas Y sebagai tujuan utama pelayanan kesehatan di Kecamatan Jangkat Timur, Kabupaten Merangin. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya tempat pelayanan kesehatan lainnya seperti rumah sakit, klinik dan sangat minimnya praktik Dokter di wilayah tersebut dan membutuhkan waktu 3,5 - 4 jam perjalanan untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan klinik. Namun berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas masih banyak ditemukan pasien yang berdomisili di wilayah Puskesmas Y berobat di Puskesmas X. Jumlah total pasien BPJS yang berobat di Puskesmas X pada tahun 2021 sebanyak 1656 pasien dan di Puskesmas Y sebanyak 1071 Pasien.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan secara *cross sectional* selama 2 (dua) bulan. Populasi pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan peserta BPJS yang menebus obat di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin. Pengambilan sampel dengan metode *consecutive sampling*. Jumlah subjek penelitian yang diikutsertakan pada penelitian ini yaitu 74 orang pasien di Puskesmas X dan 62 orang pasien di Puskesmas Y yang memenuhi kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Data hasil kuesioner di analisis secara deskriptif berdasarkan skala *likert*. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung persentase dari masing-masing indikator dari pertanyaan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menggunakan rumus:

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

**Tabel 1. Interval Skala Tingkat Kepuasan**

No	Tingkat Kepuasan	Interval Persentase
1	Sangat Puas	85-100%
2	Puas	69-84%
3	Cukup Puas	53-68%
4	Kurang Puas	37-52%
5	Tidak Puas	20-36%

Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y diketahui menggunakan uji *Mann-Whitney*.

Penelitian ini telah menerima sertifikat etik dari Komisi Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gajah Mada Yogyakarta dengan nomor Ref. NO : KE/FK/0928/EC/2023

## HASIL

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *tangibles* di puskesmas X memperoleh skor 1480 (80%) dan puskesmas Y memperoleh skor 1237 (80%) artinya pasien puas terhadap dimensi *tangibles*.

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)**

No	Pertanyaan	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	Ruang tunggu tampak baik dan bersih	353	95	Sangat Puas	299	96	Sangat Puas
2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	348	94	Sangat Puas	292	94	Sangat Puas
3	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/ kesehatan	107	29	Tidak Puas	96	31	Tidak Puas
4	Penampilan petugas di apotek rapi	323	87	Sangat Puas	262	85	Sangat Puas
5	Jarak antara ruang Dokter dengan apotek dekat	349	94	Sangat Puas	288	93	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		1480	80	Puas	1237	80	Puas

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

No	Pertanyaan	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	Pelayanan apotek buka 7 jam sehari	288	78	Puas	234	75	Puas
2	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	318	86	Sangat Puas	255	82	Puas
3	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	328	89	Sangat Puas	260	84	Puas
4	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	294	79	Puas	246	79	Puas
5	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor	305	82	Puas	259	84	Puas
<b>Jumlah</b>		1533	83	Puas	1254	81	Puas

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *reliability* di puskesmas X memperoleh skor 1533 (83%) dan puskesmas Y memperoleh skor 1254 (81%) artinya pasien puas terhadap dimensi *reliability*.

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

No	Pertanyaan	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	Petugas apotek tanggap terhadap pasien ketika	343	93	Sangat Puas	275	89	Sangat Puas
2	Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	347	94	Sangat Puas	277	89	Sangat Puas
3	Petugas apotek tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien	303	82	Puas	260	84	Puas
4	Petugas apotek menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat	293	79	Puas	262	85	Sangat Puas
5	Petugas selalu berada di apotek pada jam kerja	301	81	Puas	247	80	Puas
<b>Jumlah</b>		1587	86	Sangat Puas	1321	85	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4 diketahui dari pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *responsiveness* di puskesmas X memperoleh skor 1587 (86%) dan puskesmas Y memperoleh skor 1321 (85%) artinya pasien sangat puas terhadap dimensi *responsiveness*. Berdasarkan tabel 5 diketahui

dari pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *assurance* di puskesmas X memperoleh skor 1621 (88%) dan puskesmas Y memperoleh skor 1330 (86%) artinya pasien sangat puas terhadap dimensi *assurance*.

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

No	Pertanyaan	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan	323	87	Sangat Puas	261	84	Puas
2	Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	323	87	Sangat Puas	264	85	Sangat Puas
3	Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	307	83	Puas	262	85	Sangat Puas
4	Petugas apotek menyiapkan obat sesuai dengan resep Dokter	314	85	Sangat Puas	264	85	Sangat Puas
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	354	96	Sangat Puas	279	90	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		1621	88	Sangat Puas	1330	86	Sangat Puas

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)**

No	Pertanyaan	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	Petugas apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	331	39	Sangat Puas	265	85	Sangat Puas
2	Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	328	39	Sangat Puas	264	85	Sangat Puas
3	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	306	33	Puas	264	85	Sangat Puas
4	Petugas apotek memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya	307	33	Puas	255	82	Puas
5	Petugas apotek memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	325	38	Sangat Puas	251	81	Puas
<b>Jumlah</b>		1597	36	Sangat Puas	1299	84	Puas

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas X Dan Puskesmas Y Di Kabupaten Merangin**

No	Dimensi	Puskesmas X			Puskesmas Y		
		Skor Perolehan	%	Klasifikasi	Skor Perolehan	%	Klasifikasi
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1480	80	Puas	1237	80	Puas
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1533	83	Puas	1254	81	Puas
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1587	86	Sangat Puas	1321	85	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1621	88	Sangat Puas	1330	86	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i> (Empati)	1597	86	Sangat Puas	1299	84	Puas
<b>Jumlah</b>		7818	85	Sangat Puas	6441	83	Puas

Berdasarkan tabel 6 diketahui dari pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *empathy* di puskesmas X memperoleh skor 1597 (86%) artinya pasien sangat puas dan puskesmas Y memperoleh skor 1299 (84%) artinya pasien puas terhadap dimensi *empathy*.

Berdasarkan tabel 7 diketahui rata-rata dari 5 dimensi pertanyaan di puskesmas X memperoleh skor 7818 (85%) artinya pasien sangat puas dan puskesmas Y memperoleh skor 6441 (83%) artinya pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian. Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil uji *Mann-Whitney* diperoleh nilai *p value* 0,004 lebih kecil dari *p value* 0,05 artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin

**Tabel 8. Hasil Uji Mann-Whitney Instalasi Farmasi Puskesmas X Dan Puskesmas Y Di Kabupaten Merangin**

Tingkat BPJS	Kepuasan Pasien	Signifikansi	Keterangan	Keputusan
Instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin		0,004	0,004 < 0,05	Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y

## PEMBAHASAN

*Tangibles* (bukti fisik) di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari beberapa aspek dari 5 (lima) pertanyaan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui pada pertanyaan pertama di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 353 (95%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 299 (96%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Hal tersebut dikarenakan ruang tunggu di instalasi farmasi Puskesmas X dan instalasi farmasi Puskesmas Y selalu dibersihkan sebelum jam operasional.

Pertanyaan kedua pada tabel 2 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 348 (94%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 292 (94%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Hal tersebut dikarenakan di instalasi farmasi Puskesmas X dan instalasi farmasi Puskesmas Y ruang tunggu cukup luas sehingga bisa menampung pasien yang datang berkunjung. Ruang tunggu yang bersih, rapi, luas dan tersedianya tempat duduk untuk pasien-pasien sangatlah mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan (Sinala, Salim, & Ardilla, 2016).

Pertanyaan ketiga pada tabel 2 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 107 (29%) yang artinya pasien merasa tidak puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 96 (31%) yang artinya pasien merasa tidak puas hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa tidak adanya brosur, leaflet, poster atau bahan bacaan lain pada ruang tunggu yang seharusnya bisa dijadikan pasien untuk menambah pengetahuan khususnya dibidang kesehatan. Pengetahuan dapat bertambah atau meningkat dengan adanya informasi dengan menggunakan berbagai macam media seperti brosur leaflet, poster dan media cetak lainnya (Alini & Indrawati, 2018). Brosur adalah media informasi cetak yang bisa dijadikan sebuah wadah atau sarana yang menggambarkan informasi tentang suatu objek informasi (Lengkong, Wahyudi, & Najooan S. H, 2018). Leaflet adalah bentuk penyampaian informasi atau pesan – pesan kesehatan melalui lembaran yang dilipat, isinya berupa kalimat ataupun gambar atau kombinasi (Alini & Indrawati, 2018). Poster adalah salah satu media edukasi visual yang didesain secara menarik sehingga efektif digunakan dalam pemberian informasi (Rahmah et al., 2020).

Pertanyaan keempat pada tabel 2 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 323 (87%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada di instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 262 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Hal tersebut dikarenakan petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y penampilan dan

pakaian selalu rapi saat bekerja. Seorang pekerja atau petugas harus berpenampilan yang menarik, rapi dan bersih, karena penampilan merupakan suatu keadaan yang dilihat dan dihargai oleh orang lain. Orang lain bisa menilai karakter, kebiasaan, status sosial, selera, dan gaya hidup seseorang berdasarkan penampilannya. Pentingnya untuk berpenampilan menarik dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai kesuksesan pelayanan, karena berpenampilan menarik dapat meninggalkan kesan positif pada diri seseorang. (Rohaeni, Hikmah, & Rahmayani, 2018).

Pertanyaan kelima pada tabel 2 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 349 (94%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 288 (93%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Berdasarkan lokasi penelitian di Puskesmas X dan Puskesmas Y jarak antara ruang Dokter dan instalasi farmasi dekat. Hal tersebut dapat memudahkan petugas kefarmasian untuk menanyakan langsung kepada Dokter jika ada yang tidak jelas pada resep sehingga dapat menghindari *medication error*. *Medication error* merupakan masalah yang berdampak pada pelayanan kesehatan yang dapat membahayakan pasien yang dapat dihindari (Khairurrijal & Putriana, 2018).

*Reliability* (kehandalan) di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari beberapa aspek dari 5 (lima) pertanyaan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui pada pertanyaan pertama di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 288 (78%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 234 (75%) yang artinya pasien merasa puas.

Pertanyaan kedua pada tabel 3 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 318 (86%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 255 (82%) yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan lokasi penelitian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y pasien mudah untuk menebus resep dikarenakan petugas farmasi selalu menerima resep dengan baik. Kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan baik dalam keadaan biasa atau keadaan darurat merupakan salah satu bentuk kepuasan terhadap layanan kesehatan yang dapat mempengaruhi mutu layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Pertanyaan ketiga pada tabel 3 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 328 (89%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 260 dengan persentase 84% yang artinya pasien merasa puas. Pada instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y pasien yang datang tidak terlalu ramai dan petugas kefarmasian selalu segera menyiapkan obat ketika resep diberikan sehingga pasien tidak menunggu lama.

Pertanyaan keempat pada tabel 3 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 294 (79%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 246 (79%) yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan tempat penelitian di Puskesmas X dan Puskesmas Y Dokter mengetahui stok obat yang tersedia di instalasi farmasi sehingga Dokter meresepkan obat sesuai dengan stok yang ada.

Pertanyaan kelima pada tabel 3 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 305 (82%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 259 (84%) yang artinya pasien merasa puas. Pada instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y petugas kefarmasian selalu menyerahkan obat sesuai dengan nomor antrian sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut.

*Responsiveness* (ketanggapan) di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari beberapa aspek dari 5 (lima) pertanyaan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui pada pertanyaan pertama di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 343 (93%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi puskesmas Y memperoleh skor 275 (89%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Berdasarkan lokasi penelitian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y petugas

kefarmasian selalu tanggap ketika pasien menyerahkan resep sehingga pasien tidak merasa diabaikan oleh petugas kefarmasian. Hal yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh Sinala *et al.* (2016) pasien akan memperoleh kepuasan terhadap pelayanan jika farmasis yang bertugas dapat dengan tanggap menerima resep yang pasien serahkan sehingga pasien merasa tidak diabaikan. Pertanyaan kedua pada tabel 4 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 347 (94%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi puskesmas Y memperoleh skor 277 (89%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Hal tersebut dikarenakan petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y selalu sigap ketika menerima resep. Resep yang diterima langsung dikaji atau di skrining, kemudian obat disiapkan dan diserahkan kepada pasien disertai pemberian informasi obat.

Pertanyaan ketiga pada tabel 4 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 303 (82%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi puskesmas Y memperoleh skor 260 (84%) yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan lokasi penelitian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y petugas kefarmasian memberikan respon yang baik terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa dilayani dengan baik oleh petugas kefarmasian. Hal yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh Sinala *et al.* (2016) pasien akan memperoleh kepuasan jika seorang petugas kefarmasian tanggap ketika menerima resep yang pasien serahkan dan cepat dalam bertindak bila pasien membutuhkan sesuatu.

Pertanyaan keempat pada tabel 4 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 293 (79%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi puskesmas Y memperoleh skor 262 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Pada instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y petugas memberikan informasi obat yang diberikan dan merespon dengan baik jika pasien bertanya mengenai obat yang diberikan. Memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti dapat memperoleh kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan (Pohan, 2007). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas kegiatan penyerahan (dispensing) dan pemberian informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari tahap menyiapkan/meracik obat, memberikan label/etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan informasi yang memadai disertai pendokumentasian dengan tujuan pasien memperoleh obat sesuai dengan kebutuhan klinis/pengobatan dan pasien memahami tujuan pengobatan dan mematuhi intruksi pengobatan (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Pertanyaan kelima pada tabel 4 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 301 (81%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi puskesmas Y memperoleh skor 247 (80%) yang artinya pasien merasa puas. Hal tersebut disebabkan petugas kefarmasian selalu berada di instalasi farmasi ketika ada pasien.

*Assurance* (jaminan) di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari beberapa aspek dari 5 (lima) pertanyaan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui pertanyaan pertama di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 323 (87%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 261 (84%) yang artinya pasien merasa puas. Berdasarkan lokasi penelitian petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y selalu berpenampilan dan bersikap baik, sopan dan kepada pasien serta dapat memberi solusi terhadap pertanyaan yang diajukan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas semua tenaga kefarmasian di Puskesmas harus selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam rangka menjaga dan meningkatkan kompetensinya (Menteri Kesehatan RI, 2014).

Pertanyaan kedua pada tabel 5 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 323 (87%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 261 (84%) yang artinya pasien merasa puas. Petugas kefarmasian di instalasi

farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y selalu memastikan kembali obat yang disiapkan sebelum diberikan kepada pasien. Hal tersebut sangat penting karena agar terhindar dari kesalahan menyiapkan dan meracik obat (*dispensing error*). Pertanyaan ketiga pada tabel 5 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 307 (83%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 262 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y memastikan kembali nama yang tertulis di resep dengan pasien atau keluarga pasien ketika menyerahkan obat. Hal tersebut sangat penting dilakukan oleh petugas kefarmasian agar dapat menghindari kesalahan penyerahan obat kepada pasien (*administration error*). Kesalahan penyerahan obat kepada pasien (*administration error*) yaitu perbedaan apa yang diterima oleh pasien dengan apa yang diresepkan oleh Dokter (Khairurrijal & Putriana, 2018).

Pertanyaan keempat pada tabel 5 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 314 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 264 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Pada instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y petugas apotek selalu menyiapkan obat sesuai dengan resep dari Dokter, hal tersebut dikarenakan Dokter mengetahui stok obat yang tersedia di apotek sehingga obat yang diresepkan juga menyesuaikan dengan stok obat.

Pertanyaan kelima pada tabel 5 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 354 (96%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 279 (90%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Pada instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y obat yang diserahkan oleh petugas kefarmasi kepada pasien dalam kondisi yang baik.

*Empathy* (empati) di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari beberapa aspek dari 5 (lima) pertanyaan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui pada pertanyaan pertama “petugas apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah” di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 331 (89%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 265 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y bersikap baik, sopan dan ramah kepada pasien.

Pertanyaan kedua pada tabel 6 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 328 (89%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 264 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y mendengarkan dan merespon keluhan pasien dengan baik dan menjawab pertanyaan pasien dengan sabar sehingga pasien merasa dilayani dengan baik oleh petugas.

Pertanyaan ketiga pada tabel 6 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 306 (83%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 264 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y melayani pasien dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah di mengerti oleh pasien.

Pertanyaan keempat pada tabel 6 di instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 307 (83%) yang artinya pasien merasa puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 255 (82%) yang artinya pasien merasa puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y memberikan sigap dan memberikan perhatian kepada pasien ketika menerima resep dan menyerahkan obat kepada pasien.

Pertanyaan kelima pada tabel 6 instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor 325 (88%) yang artinya pasien merasa sangat puas dan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 251 (81%) yang artinya pasien merasa puas. Petugas kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap pasien yang datang sehingga pasien merasa tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan

petugas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa tenaga teknis kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras (Presiden RI, 2009). *Empathy* (empati) merupakan kepedulian farmasis untuk memberikan perhatian khusus atau individual kepada pasien, memperhatikan keluhan pasien dan anggota keluarganya, melayani pasien tanpa membedakan status sosial dan memahami kebutuhan pasien. Selain itu, petugas juga mendengarkan keluhan pasien serta ramah dan sabar menjelaskannya dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien dan keluarganya. Seorang petugas kesehatan harus mempunyai rasa empati terhadap pasien dan keluarganya karena hal tersebut dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien (Andi, Ningsih, & Handayani, 2022).

Kepuasan pasien rawat jalan Peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y dilihat dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Berdasarkan tabel 7 bahwa instalasi farmasi Puskesmas X memperoleh skor keseluruhan 7818 (85%) yang artinya pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan pada instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh skor 6441 (83%) yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin dilakukan uji *Mann-Whitney*. Hasil uji *Mann-Whitney* pada tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai *p value* 0,004 lebih kecil dari *p value* 0,05 artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin. Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y tidak dipengaruhi oleh pelayanan kefarmasian yang diberikan karena berdasarkan pengamatan peneliti pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di Puskesmas X dan Puskesmas Y sama. Namun hal tersebut disebabkan persepsi antara setiap responden yang berbeda.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas X memperoleh nilai keseluruhan 85% artinya pasien merasa sangat puas dan di instalasi farmasi Puskesmas Y memperoleh nilai keseluruhan 83% artinya pasien merasa puas yang artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Setelah dilakukan uji *Mann-Whitney* dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Peneliti ucapkan terima kasih kepada orang tua atas dukungan, doa dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih peneliti ucapkan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik. Peneliti ucapkan terimakasih kepada instansi Puskesmas X dan Puskesmas Y yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Terimakasih kepada responden yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alini, & Indrawati. (2018). Efektifitas Promosi Kesehatan Melalui Audio Visual dan Leaflet Tentang Sadari (Pemeriksaan Payudara Sendiri) Terhadap Peningkatan Pengetahuan Remaja Putri di SMAN 1 Kampar. *Jurnal Ners*, 2(2), 1–9.
- Andi, P. M., Ningsih, D., & Handayani, sri rejeki. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*
- Eman, S. D. P., Mandagi, C. K. F., & Tucunan, A. A. T. (2019). Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minanga Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 8(6), 169–177.
- Ghiffari, H. D., Mayefis, D., & Novianti, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sekupang Kota Batam. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4)
- Khairurrijal, M. A. W., & Putriana, N. A. (2018). Medication Error Pada Tahap Prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administration. *Farmasetika.Com (Online)*, 2(4), 8.
- Larasati, M., Semiarty, R., & Febrian, F. (2021). Perbandingan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring kota Padang. *Andalas Dental Journal*, 9(2),
- Lengkong, O., Wahyudi, A. K., & Najosan S. H, A. (2018). Media Informasi Brosur Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klaten menggunakan Augmented Reality Dalam Bentuk Video. *Techno.Com*, 17(2), 122–133.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2019). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93.
- Menteri Kesehatan RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas* (pp. 1–23).
- Menteri Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Menteri Kesehatan RI. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Ofa, S. O., Kanter, J., Tampa'i, R., & Tulandi, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Biofarmasetikal Tropis*, 3(1), 86–91.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Presiden RI. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009*.
- Presiden RI. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Rahmah, S. F., Mahda, D. R., Purwati, T., Suryo, B., & Nasution, A. M. (2020). Edukasi Protokol Kesehatan dalam Menjalankan New Normal di Masa Pandemi Melalui Media Poster. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*, 1–5.
- Rohaeni, H., Hikmah, A. S., & Rahmayani, R. (2018). Be Good Atitude Dalam Berpenampilan Pada UMKM “ Mang Piat ” Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 142–148.
- Sinala, S., Salim, H., & Ardilla, nindia reski. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat. *Media Farmasi*, XIV(July), 1–23.

- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*, 1(20), 174–178.