

## **Analisis Kepuasan Pasiin Berdasarkan Status Pasien (BJPS dan Non BPJS) Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mekar Sari**

Iqbal Musyaffa<sup>1</sup>, Alih Germas Kodyat<sup>2</sup>, Fresley Hutapea<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Rumah Sakit Urindo  
Musyaffaiqbal101@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan farmasi RS Mekar Sari yang dinilai dari hubungan antara harapan yang diinginkan serta kenyataan yang diterima yang ditinjau dari lima aspek kepuasan yaitu kenyataan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di instalasi rawat jalan farmasi RS Mekar Sari. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien instalasi rawat jalan farmasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi berjumlah 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan terdapat beberapa aspek yang memiliki perbedaan yang signifikan pada aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan berdasarkan kenyataan yang diterima pasien, aspek kepuasan yang memiliki perbedaan signifikan adalah kenyataan dan kehandalan. Secara keseluruhan juga didapatkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari.

**Kata Kunci:** Kepuasan, BPJS, Non BPJS, Harapan, Kenyataan

### **ABSTRACT**

*This research was conducted to analyze the differences in the satisfaction levels of BPJS and non-BPJS patients with the pharmaceutical outpatient installation services at Mekar Sari Hospital as assessed by the relationship between desired expectations and reality received in terms of five aspects of satisfaction, namely reality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is a quantitative analytic study with a cross-sectional method. The population of this study were all patients in the outpatient pharmacy at Mekar Sari Hospital. The sample of this study were 100 outpatient pharmacy installation patients who met the inclusion and exclusion criteria. The results of this study indicate that between BPJS and non-BPJS patient satisfaction based on the level of expectation and reality, there are several aspects that have significant differences in the aspects of reliability, responsiveness, assurance and empathy. Meanwhile, based on the reality received by the patient, the aspects of satisfaction that have significant differences are reality and reliability. Overall it was also found that there was a difference between the level of satisfaction of BPJS and non-BPJS patients at the outpatient pharmacy installation at Mekar Sari Hospital.*

**Keywords:** Satisfaction, BPJS, Non BPJS, Expectations, Reality

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan dibentuk berdasarkan prinsip *service quality* yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibels*. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu tunggu pelayanan). Kepuasan

dimulai dari pelayanan terhadap pasien sejak pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Oktavia, 2016).

Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumahsakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS), di mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit. Mengacu

pada regulasi tersebut, maka untuk sebuah Instalasi Farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien (standar minimal 80%) dan waktu tunggu pelayanan resep (maksimal 15 menit untuk obat jadi dan 30 menit untuk obat racik) (Kemenkes, 2014).

Dari standar tersebut, akan didapatkan tingkat efisiensi, efektivitas serta kesinambungan pelayanan IFRS melalui waktu tunggu pelayanan resep, serta tingkat kenyamanan dan gambaran persepsi pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien. (Kemenkes, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien sebagai konsumen pun akan enggan berkunjung kembali ke rumah sakit. (Pohan, 2007).

Instalasi Farmasi di RS Mekar Sari era JKN bukan lagi sebagai revenue center tetapi sudah merupakan biaya pembayarannya include dengan system paket INA- CBGs, karena RS Mekar Sari 85% pasiennya peserta JKN. Tetapi ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu selalu upaya meningkatkan mutu pelayanan Instalasi Farmasi di RSMS. Instalasi Farmasi RSMS melayani resep poli klinik (rawat jalan), melayani resep rawat inap. Instalasi Farmasi RS Mekar Sari melayani resep poli klinik (rawat jalan), melayani resep rawat inap, melayani resep instalansi gawat darurat (IGD), melayani resep kamar operasi (OK) dengan waktu pelayanan 24 jam dengan jumlah resep  $\pm 155$  rajal dan ranap  $\pm 110$  lembar setiap hari. Jumlah tenaga instalasi farmasi tahun 2022 adalah 1 ka. Instalasi Farmasi, 2 apoteker pelayanan rawat jalan, 2

apoteker pelayanan rawat inap dan farmasi klinis, 14 tenaga teknis kefarmasian, 2 logistik farmasi. Berikut data pasien BPJS dan Non BPJS tahun 2020-2022:

**Tabel 1. Data Farmasi 2020-2022 pasien BPJS dan non BPJS**

| Tahun         | BPJS       |             | Non BPJS   |             | Jumlah  |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|---------|
|               | Rawat Inap | Rawat Jalan | Rawat Inap | Rawat Jalan |         |
| 2020          | 3.096      | 42.658      | 925        | 9.758       | 56.437  |
| 2021          | 2.938      | 42.860      | 950        | 10.609      | 57.357  |
| 2022          | 4.768      | 53.400      | 655        | 10.201      | 69.024  |
| <b>Jumlah</b> | 10.802     | 138.918     | 2.530      | 30.568      | 182.818 |

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa pasien BPJS lebih banyak dibandingkan pasien non BPJS. RS Mekar Sari setiap tahun mengalami peningkatan pasien yakni pada tahun 2020-2022. Pasien rawat jalan memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan pasien rawat inap.

Jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan sistem pembiayaan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya.

Setiap orang memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, yang berarti apapun status pasien, baik menggunakan BPJS maupun non BPJS berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa kesenjangan antara keduanya.

Penelitian yang sudah ada membandingkan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan poli maupun pendaftaran. Saat ini masih belum banyak yang membahas mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi RS Mekar Sari.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari berdasarkan harapan yang diinginkan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari berdasarkan harapan yang diinginkan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari berdasarkan kenyataan yang diterima?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari berdasarkan kenyataan yang diterima?
6. Apakah terdapat hubungan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima pasien terhadap tingkat kepuasan pasien?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari. Penelitian ini diharapkan dapat (1) Terjalinnnya kerja sama serta pengalaman bertukar pendapat dengan pihak luar rumah sakit (2) Pihak rumah sakit mendapatkan bahan evaluasi serta kontrol kegiatan operasional di instalasi farmasi RS Mekar Sari (3) Hasil laporan kegiatan tesis dapat dijadikan sebagai umpan balik bagi pengembang materi kurikulum dan metode pembelajaran (4) Mendapatkan informasi terkini terkait isu di instalasi farmasi RS Mekar Sari (5) Mendapatkan pengalaman dalam berkomunikasi dengan praktisi di RS Mekar Sari dalam rangka menerapkan hasil perkuliahan pada proses administrasi rumah sakit secara berkala

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analitik observasional metode penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di RS RS Mekar Sari pada bulan Januari 2023. Populasi pada penelitian ini adalah resep yang diterima oleh Depo Farmasi Rawat Jalan RS Mekar Sari kurang lebih mencapai 5000 resep per bulannya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah

menggunakan perhitungan slovin yakni didapatkan 98 sampel.

Pengumpulan data menggunakan instrumen yang disebut dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Mekar Sari. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25.

Uji validitas dilakukan pada 60 responden di Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah Depok. Total pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 50 butir yang terbagi menjadi dua kelompok besar yaitu harapan dan kenyataan. Hasil yang didapatkan bernilai positif pada keseluruhan pertanyaan yang ada di kuesioner. Pada uji reliabilitas juga didapatkan bahwa nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

|                            | BPJS | Non BPJS |
|----------------------------|------|----------|
| <b>Jenis Kelamin</b>       |      |          |
| Laki-laki                  | 23   | 22       |
| Perempuan                  | 27   | 28       |
| <b>Usia</b>                |      |          |
| <20 tahun                  | 2    | 5        |
| 20 – 39 tahun              | 7    | 20       |
| 40 – 59 tahun              | 26   | 15       |
| ≥60 tahun                  | 15   | 10       |
| <b>Pendidikan terakhir</b> |      |          |
| SD                         | 0    | 1        |
| SMP                        | 2    | 1        |
| SLTA                       | 28   | 24       |
| Perguruan tinggi           | 20   | 24       |
| <b>Pekerjaan</b>           |      |          |
| Pegawai swasta             | 22   | 24       |
| Mahasiswa                  | 2    | 3        |
| Pelajar                    | 1    | 5        |
| IRT                        | 18   | 13       |
| PNS                        | 1    | 1        |

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 98 responden jumlah pasien laki-laki yang menggunakan BPJS lebih banyak daripada yang tidak menggunakan BPJS. Sedangkan jumlah pasien perempuan lebih banyak pada pasien tanpa menggunakan BPJS. Usia dikategorikan menjadi empat kategori, dimana pasien dengan usia kurang dari 20 tahun paling sedikit dibanding

dengan kategori usia lain baik pengguna BPJS maupun non BPJS. Sedangkan kategori usia pasien paling banyak pada rentang usia 40 sampai 59 tahun bagi pengguna BPJS, dan rentang usia 20 sampai 39 tahun bagi pasien non BPJS. Berdasarkan pendidikan terakhir, pasien pengguna BPJS lebih banyak pada SLTA sedangkan pasien non BPJS baik SLTA maupun perguruan tinggi memiliki jumlah yang sama tinggi. Sedangkan untuk pekerjaan, baik pengguna BPJS maupun tidak, lebih banyak bekerja sebagai pegawai swasta.

### Harapan yang diinginkan

Adapun penjabaran dari masing-masing harapan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Kenyataan**

| Harapan       | BPJS |    |   |    | Non BPJS |    |    |    |
|---------------|------|----|---|----|----------|----|----|----|
|               | STP  | TP | P | SP | STP      | TP | P  | SP |
| Kenyataan 1   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 17 | 33 |
| Kenyataan 2   | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 16 | 34 |
| Kenyataan 3   | 0    | 0  | 4 | 46 | 0        | 0  | 17 | 33 |
| Kenyataan 4   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Kenyataan 5   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 20 | 30 |
| Kehandalan 1  | 0    | 0  | 8 | 42 | 0        | 0  | 25 | 25 |
| Kehandalan 2  | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Kehandalan 3  | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Kehandalan 4  | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Kehandalan 5  | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Ketanggapan 1 | 0    | 0  | 6 | 42 | 0        | 0  | 25 | 25 |
| Ketanggapan 2 | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Ketanggapan 3 | 0    | 0  | 6 | 43 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Ketanggapan 4 | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Ketanggapan 5 | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Jaminan 1     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 20 | 30 |
| Jaminan 2     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 3     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 4     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 5     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 23 | 27 |

|          |   |   |   |    |   |   |    |    |
|----------|---|---|---|----|---|---|----|----|
| Empati 1 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 0 | 18 | 32 |
| Empati 2 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 0 | 19 | 31 |
| Empati 3 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 0 | 21 | 29 |
| Empati 4 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 0 | 21 | 29 |
| Empati 5 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 1 | 21 | 28 |

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kepuasan terbanyak adalah Harapan rumah sakit menyediakan fasilitas ruang tunggu yang lengkap merupakan harapan yang penting bagi 4 pasien dengan BPJS dan 17 pasien non BPJS. Sebanyak 46 orang dengan BPJS merasa hal ini sangatlah penting sama dengan 33 pasien non BPJS lain.

Petugas instalasi farmasi diharapkan dapat memberikan informasi mengenai khasiat obat yang diberikan. Sebanyak 19 pasien non BPJS dan 6 pasien dengan BPJS merasa hal ini penting, dimana 31 pasien non BPJS dan 44 pasien dengan BPJS merasa hal ini sangat penting.

Penjelasan mengenai identifikasi obat yang diberikan yaitu nama dan kandungan obat yang ada di dalam obat yang diberikan merupakan harapan yang penting bagi 21 pasien non BPJS dan 6 pasien dengan BPJS. Sebanyak 29 pasien non BPJS dan 44 pasien dengan BPJS merasa harapan ini sangatlah penting guna memenuhi keinginan mereka.

Harapan pasien bagi petugas instalasi farmasi dalam menyelesaikan masalah yang ada merupakan harapan yang penting bagi 23 pasien non BPJS dan 6 pasien dengan BPJS. Sebanyak 26 pasien non BPJS dan 44 pasien dengan BPJS merasa harapan ini sangat penting bagi mereka, namun terdapat 1 pasien non BPJS yang merasa hal ini tidak penting bagi harapan yang diinginkan oleh pasien.

Kecepatan petugas kasir farmasi dalam menyelesaikan urusan pembayaran merupakan harapan yang tidak penting bagi 1 orang pasien non BPJS. Sedangkan 24 pasien merasa harapan itu penting dan sisanya yaitu 25 pasien merasa itu sangat penting. Pada pasien BPJS, sebanyak 6 orang merasa hal ini penting dan 44 sisanya merasa sangat penting.

Kejelasan mengenai alur antrian yang tidak berbelit merupakan harapan yang sangat penting bagi 27 pasien non BPJS dan 44 pasien BPJS. Sedangkan 23 pasien non BPJS dan 6 pasien BPJS merasa harapan ini penting bagi mereka.

Pelayanan petugas instalasi farmasi yang sopan dan ramah merupakan harapan yang penting bagi 18 pasien non BPJS dan 6 pasien BPJS. Sedangkan sisanya, yaitu 32 pasien non BPJS dan 44 pasien non BPJS merasa pelayanan

petugas instalasi farmasi yang sopan dan ramah merupakan harapan yang sangat penting bagi mereka.

|          |   |   |   |    |   |   |    |    |
|----------|---|---|---|----|---|---|----|----|
| Empati 4 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 0 | 21 | 29 |
| Empati 5 | 0 | 0 | 6 | 44 | 0 | 1 | 21 | 28 |

### Kenyataan Yang Diterima

Adapun penjabaran dari masing-masing kenyataan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Kuesioner Kenyataan**

| Kenyataan     | BPJS |    |   |    | Non BPJS |    |    |    |
|---------------|------|----|---|----|----------|----|----|----|
|               | STP  | TP | P | SP | STP      | TP | P  | SP |
| Kenyataan 1   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 17 | 33 |
| Kenyataan 2   | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 16 | 34 |
| Kenyataan 3   | 0    | 0  | 4 | 46 | 0        | 0  | 17 | 33 |
| Kenyataan 4   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Kenyataan 5   | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 20 | 30 |
| Kehandalan 1  | 0    | 0  | 8 | 42 | 0        | 0  | 25 | 25 |
| Kehandalan 2  | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Kehandalan 3  | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Kehandalan 4  | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Kehandalan 5  | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Ketanggapan 1 | 0    | 0  | 6 | 42 | 0        | 0  | 25 | 25 |
| Ketanggapan 2 | 0    | 0  | 7 | 43 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Ketanggapan 3 | 0    | 0  | 6 | 43 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Ketanggapan 4 | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Ketanggapan 5 | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 21 | 29 |
| Jaminan 1     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 20 | 30 |
| Jaminan 2     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 3     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 4     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Jaminan 5     | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 23 | 27 |
| Empati 1      | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 18 | 32 |
| Empati 2      | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 19 | 31 |
| Empati 3      | 0    | 0  | 6 | 44 | 0        | 0  | 21 | 29 |

Berdasarkan pernyataan di atas, maka Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit di ruang tunggu kenyataannya menurut 2 pasien non BPJS dan 6 pasien BPJS sudah sangat baik, dan sebanyak 25 pasien non BPJS dan 15 pasien BPJS merasa sudah baik. Terdapat 21 pasien non BPJS dan 21 pasien BPJS merasa fasilitas yang diberikan tidak baik dan sisanya, 2 pasien non BPJS dan 8 pasien BPJS merasa sangat tidak baik.

Informasi mengenai khasiat obat yang diberikan oleh petugas farmasi dirasa sudah baik bagi 34 pasien non BPJS dan 21 pasien BPJS. Sedangkan sisanya, 16 pasien non BPJS dan 29 pasien BPJS merasa penjelasan yang diberikan sudah sangat baik. Sebanyak 42 pasien non BPJS dan 40 pasien BPJS merasa informasi mengenai nama dan kandungan obat yang diberikan oleh petugas farmasi sudah baik. Sisanya, 8 pasien non BPJS dan 10 pasien BPJS merasa penjelasan yang diberikan sudah sangat baik.

Ketanggapan petugas farmasi dalam menyelesaikan masalah yang ada, dari 50 pasien BPJS, sebanyak 35 pasien merasa sudah baik dan sisanya yaitu 15 pasien merasa sudah sangat baik. Sedangkan pada 50 pasien non BPJS merasa ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah masih tidak baik menurut 1 orang, sedangkan sisanya, sebanyak 43 pasien merasa sudah baik dan 6 pasien merasa sudah sangat baik. Terdapat 4 pasien non BPJS merasa petugas kasir dalam menyelesaikan transaksi pembayar masih tidak baik pada kenyataannya. Sedangkan 41 dan 5 pasien lainnya merasa sudah baik dan sangat baik. Pada pasien BPJS, 39 pasien merasa petugas kasir sudah baik dan 11 sisanya merasa sudah sangat baik.

Kejelasan mengenai alur antrian yang diterima oleh pasien dirasa sudah baik bagi 41 pasien non BPJS dan 35 pasien BPJS. Sebanyak 7 pasien non BPJS dan 15 pasien BPJS merasa kejelasan alur sudah sangat baik. Namun terdapat 1 pasien non BPJS yang merasa kejelasan alur antrian masih tidak baik.

Berdasarkan kenyataan yang diterima pasien mengenai keramahan dan kesopanan petugas farmasi, sebanyak 36 pasien non BPJS dan 35 pasien BPJS merasa sudah baik. Sebanyak 14 pasien non BPJS dan 15 pasien BPJS merasa keramahan dan kesopanan petugas farmasi pada kenyataannya sudah sangat baik.

### Perbedaan Tingkat Harapan terhadap Aspek Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS

Berdasarkan uji yang telah dilakukan terhadap kelima aspek kepuasan pasien berdasarkan penggunaan jaminan BPJS dan non BPJS, berikut hasil yang didapatkan:

**Tabel 5. Perbedaan tingkat harapan pasien BPJS dan non BPJS**

| Variabel    | Harapan |          | Nilai p |
|-------------|---------|----------|---------|
|             | BPJS    | Non BPJS |         |
| Kenyataan   | 971     | 907      | 0,832   |
| Kehandalan  | 966     | 891      | <0,001  |
| Ketanggapan | 969     | 871      | <0,001  |
| Jaminan     | 970     | 900      | 0,001   |
| Empati      | 970     | 898      | 0,005   |

Semua aspek kepuasan pasien berdasarkan tingkat harapan pasien mendapatkan nilai  $p < 0,05$  kecuali aspek kenyataan. Hal ini mengartikan terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS pada aspek harapan terhadap keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Aspek harapan terhadap kenyataan tidak memiliki perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS.

### Perbedaan Kenyataan terhadap Aspek Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS

Berdasarkan uji yang telah dilakukan terhadap kenyataan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan aspek kepuasan pasien, berikut hasil yang didapatkan:

**Tabel 6. Perbedaan Kenyataan Pasien BPJS dan non BPJS**

| Variabel    | Harapan |          | Nilai p |
|-------------|---------|----------|---------|
|             | BPJS    | Non BPJS |         |
| Kenyataan   | 734     | 696      | 0,005   |
| Kehandalan  | 883     | 823      | 0,008   |
| Ketanggapan | 814     | 771      | 0,607   |
| Jaminan     | 836     | 802      | 0,521   |
| Empati      | 830     | 804      | 0,828   |

Dari kelima aspek kepuasan pasien berdasarkan kenyataan yang diterima, baik oleh pasien BPJS dan non BPJS, terdapat dua aspek yang mengalami perbedaan signifikan antara kenyataan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS, yaitu aspek kenyataan dan kehandalan dengan nilai  $p < 0,05$ . Sedangkan aspek ketanggapan, jaminan, dan empati berdasarkan kenyataan yang diterima oleh pasien BPJS dan

non BPJS tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

### Hubungan Harapan dan Kenyataan terhadap Kepuasan Pasien

Dilakukan uji analisis dimana seluruh nilai harapan yang diinginkan pasien, baik pasien BPJS maupun non BPJS, dijumlah lalu dibandingkan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien sebagai indikator kepuasan pasien. Didapatkan hasilnya adalah sebagai berikut

**Tabel 7. Hubungan Harapan dengan Kenyataan**

| Kepesertaan | Nilai p | Korelasi pearson |
|-------------|---------|------------------|
| BPJS        | < 0,001 | 0,173            |
| Non BPJS    | < 0,001 | 0,099            |

Dari hasil analisis di atas didapatkan bahwa terdapat hubungan antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang diterima sebagai indikator tercapainya kepuasan pasien, baik BPJS maupun non BPJS, dalam instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari dengan nilai  $p < 0,05$ . Adanya hubungan antara keinginan dan kenyataan guna mengukur kepuasan pasien, maka dari itu dilanjutkan untuk mencari adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan yang diterima antara pasien BPJS dan non BPJS.

### Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS

Untuk mencari perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS, peneliti menjumlahkan nilai skor total seluruh poin baik dari harapan yang diinginkan maupun kenyataan yang diterima. Selanjutnya nilai total skor dibandingkan dengan kelompok BPJS dan non BPJS. Berdasarkan analisis yang dilakukan, didapatkan nilai  $p < 0,5$  dengan  $p < 0,001$ . Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil uji perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan terdapat beberapa aspek yang memiliki perbedaan yang signifikan. Dari harapan terhadap pencapaian kepuasan pasien mengenai pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari, terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Sedangkan berdasarkan kenyataan yang diterima pasien, aspek kepuasan yang memiliki perbedaan signifikan adalah kenyataan dan kehandalan.

Kenyataan dapat berupa ketersediaannya sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh pasien serta penampilan petugas farmasi yang menyenangkan (Muninjaya, 2011). Dari hal tersebut dapat terlihat bahwa harapan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kenyataan yang mereka dapat di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari sama. Tidak ada perbedaan berarti antara harapan pasien BPJS dan non BPJS.

Berdasarkan aspek kehandalan, harapan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kemampuan instalasi farmasi memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan memiliki perbedaan yang signifikan. Begitu juga dengan keinginan pasien dalam ketanggapan, jaminan, dan empati yang diharapkan. Pasien BPJS dan non BPJS memiliki perbedaan yang signifikan terhadap harapan yang diinginkan mengenai ketanggapan petugas farmasi dalam membantu pasien serta mengatasi keluhan dari pasien

Harapan mengenai kemampuan petugas farmasi yang dapat menempatkan dirinya kepada pasien antara pasien BPJS dan non BPJS memiliki perbedaan yang signifikan. Begitu juga dengan aspek jaminan, dimana pasien BPJS dan non BPJS memilikiharapan yang berbeda dalam hal kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien.

Pada kenyataannya, terdapat perbedaan signifikan terhadap kenyataan yang diterima oleh pasien BPJS dan non BPJS mengenai ketersediaan sarana dan prasarana dari segi alat dan bahan yang digunakan dalam melayani pasien hingga penampilan petugas farmasi yang menyenangkan. Begitu juga dengan kenyataan yang diterima mengenai kehandalan petugas farmasi yang dirasakan oleh pasien BPJS dan non BPJS, kedua kelompok pasien ini memiliki perbedaan terhadap kenyataan yang diterima.

Berbeda dari kenyataan yang didapat mengenai ketanggapan, jaminan, dan empati yang dirasakan oleh pasien. Baik kelompok BPJS maupun non BPJS tidak memiliki perbedaan yang signifikan, dimana kedua kelompok merasa kenyataan yang diterima sudah sama mengenai ketanggapan, jaminan, dan empati yang dilakukan oleh petugas farmasi instalasi rawat jalan RS Mekar Sari.

Kepuasan dapat diukur dari adanya ketercapaian antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang didapat. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa

terdapat hubungan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima pasien sebagai indikator kepuasan pasien, baik pasien BPJS maupun non BPJS.

Secara keseluruhan juga didapatkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari. Hal ini sesuai dengan hasil analisis sebelumnya, dimana memang ada perbedaan dari harapan yang diinginkan oleh pasien BPJS dan non BPJS begitu juga dengan kenyataan yang diterima. Oleh karena harapan dan kenyataan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, maka dari itu hasil analisis sudah sesuai dimana memang ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dengan non BPJS di instalasi farmasi rawat jalan.

Secara realistis terdapat banyak obat yang tidak di cover BPJS namun bisa didapatkan oleh pasien umum. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari . Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Praramadhani dan Susilawati (2022) bahwa Pasien JKN mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan, masalah ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, keterbatasan obat dan peralatan, serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit. Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat, bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap peserta JKN. Puspitasari et al (2020) juga mengungkapkan bahwa Pasien JKN banyak tidak puas dengan program layanan rumah sakit yang masih rendah, seperti layanan obat, layanan rumah sakit, dan ketanggapan staff rumah sakit. Kemudian masih banyak masyarakat yang masih tidak yakin menggunakan JKN karena merasa layanan yang diberikan tidak sama dengan pasien umum.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Pasien BPJS memiliki kepuasan terhadap pelayanan

instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari, (2) Pasien non BPJS memiliki kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari, (3) Terdapat perbedaan antara harapan yang diinginkan antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, (4) Terdapat perbedaan antara kenyataan yang diterima antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap aspek kenyataan dan kehandalan, (5) Terdapat hubungan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari, (6) Terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari.

### Saran

Saran yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RS Mekar Sari mulai dari ketanggapan petugas hingga penyerahan obat. Kualitas pelayanan ini perlu dipertahankan pada petugas bagian pendaftaran dan bagian instalasi farmasi.
2. Melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diterima oleh pasien.
3. Mempertahankan perlakuan kepada pasien apapun jenis jaminan kesehatannya

### DAFTAR PUSTAKA

Budiarto, Eko. 2002. *Biostatistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*. EGC. Jakarta

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Davis MM and Heineke J. *Wow Disconfirmation Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction*. International Journal of Service Industry Management. 1998;9(1):64-7.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008, Tentang Standart Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit*. Jakarta. Diakses pada tanggal 12 Desember 2021.

Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Goyesen. Yogyakarta.

Fitriah N. Ika NF. Wiyanto S. *Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient Pharmacy Unit*. 2016. Vol 29(03): P 246

Hasan, 2014. "Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsd Tarakan Propinsi Kalimantan Timur", *Tesis*, Makassar, Universitas Hassanudin.

Hatta, Gemala. (2016). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI-press.

Hidayat, A. A. 2007. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Salemba Medika. Jakarta.

Ihsan.,M., Illahi.,R.K., Pramestutie.,H.R. (2018). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian) Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang*. Pharmaceutical Journal Of Indonesia. 3(2). 59-64.

Kurniawan F. 2012. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Brepengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. Karya Tulis Ilmiah. STIKes RS Baptis Kediri. Kediri.

Megawati, Hakim L, Irbantoro D. *Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan*. Jurnal Kedokteran Brawijaya. 2015 Vol: 28(2).

Muninjaya, A, A. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta

Nursalam. 2016. *Manajemen keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.

Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.

Oktavia, Niken. 2016. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Darmayu Ponorogo*. Ponorogo.

Pohan, Imbalo S. 2004. "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan". Kedokteran EGC. Jakarta.

Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2007.

Pruyn A and Smidts A. *Effects of Waiting on the Satisfaction with the Service: Beyond Objective Time Measures*. International Journal of Research in Marketing. 1998;15(4):321-334

Purwanto H, Indiati, dan Hidayat T. *Faktor penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD*

- Blambang*. Jurnal Kedokteran Brawijaya. 2015;28(2): 159-162
- Sabri, dkk. 2006. *Statistik kesehatan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Santjaka, Aris. 2015. *Aplikasin SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan*. Nuha Madika. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2014. *Research Methods For Business (Edisi4)*. Salemba empat. Jakarta
- Setyowati E, dkk. *Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Kendal*. Indonesia Jurnal Farmasi. 2016. Vol. 2 (1).
- Septini, Renni, 2012. “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto”, *Tesis*, Depok, Universitas Indonesia.
- Soebarto, Khusnul K, 2011. “Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau”, *Skripsi*, Banjarbaru.
- Supranto, J, M.A, Prof. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J, M.A, Prof. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swarjana, Ketut. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Andi. Yogyakarta.
- Wahono, Bambang Tri. 2011, *Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat*, Thesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta