

**THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENTS OF BPJS  
PROGRAM TOWARD PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE  
SURGICAL HOSPITAL OF HASTA HUSADA KEPANJEN, MALANG  
REGENCY FINAL ASSIGNMENT**

---

**Ayuricha Pramaeswari Nurita, Widji Siti Lestari**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan kefarmasian tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun juga kesehatan atau kesembuhan pasien. Pasien yang merupakan peserta BPJS sering kali merasa kurang puas dengan pelayanan kefarmasian yang disediakan oleh rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen, Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan populasi yaitu seluruh pasien atau keluarga pasien peserta BPJS pada bulan Maret 2018. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik *Quota sampling*, dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 85 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan (ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian, dan bukti langsung) adalah sebesar 67,86%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori "puas".

**Kata Kunci:** Tingkat kepuasan, BPJS, Pelayanan rumah sakit.

**ABSTRACT**

The quality of pharmaceutical services not only affects patient satisfaction, but also the patient health. Patients who are the BPJS participants often feel less satisfied with the pharmaceutical services provided by the hospital. The aim of this research was to determine the satisfaction level of the outpatients of BPJS program toward pharmaceutical services at the Surgical Hospital of Hasta Husada Kepanjen, Malang Regency. This research used Descriptive method with the population of all the outpatients of BPJS program in March 2018. The sample was determined by Quota sampling technique, and total was 85 respondents. The research data were obtained using questionnaire and then analyzed by Descriptive method. The results showed that the average level of outpatient satisfaction toward the service quality dimensions (responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible) was 67.86%. Therefore, it can be concluded that the level of outpatients' satisfaction was in the category of "satisfied".

**Keywords:** Satisfaction level, BPJS, Hospital services.

## PENDAHULUAN

Saat ini, persaingan antarrumah sakit semakin ketat, dimana semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) rumah sakit dan produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Pelayanan jasa di rumah sakit salah satunya terdapat pada instalasi farmasi. Pada instalasi farmasi ini kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan salah satu hal yang menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kefarmasian yang buruk akan berpengaruh pada kesehatan masyarakat atau pasien, pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai

konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan diantaranya *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian), *Tangibles* (bukti langsung).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan melalui (UU No 24 Tahun 2011) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dengan adanya BPJS Kesehatan, pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan, antara lain kelengkapan administrasi, ketersediaan obat yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Dimana semua pasien mendapatkan suatu pelayanan yang diharapkan serta dapat meningkatkan, memaksimalkan kesejahteraan pelanggan atau pasien tersebut.

Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada merupakan salah satu Rumah Sakit yang bekerja sama dengan program BPJS. Dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada peserta pasien BPJS rata-rata perbulan 821 pasien, dalam pelayanan kefarmasian ketidakpuasan yang dialami pasien peserta BPJS antara lain kelengkapan obat, lamanya waktu menunggu pengambilan obat, ketidaksamaan komunikasi antara petugas apotek dengan pasien BPJS dan umum, kecepatan pelayanan dari petugas yang diberikan kepada pasien peserta BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalanpeserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan populasi yaitu seluruh pasien atau keluarga pasien peserta BPJS pada bulan Maret 2018. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik *Quota sampling*, dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 85 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan

kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis untuk mengetahui kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen. Adapun kuesioner menggunakan skala *Likert*.

#### **Prosedur Pengumpulan data**

Pengumpulan data penelitian meliputi tiga tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, dan analisis data. Tahap persiapan meliputi proses-proses sebagai berikut:

1. Membuat surat yang tujuan untuk lokasi penelitian.
2. Mendata jumlah pasien BPJS di rumah sakit setempat.
3. Memasukkan data ke dalam rumus pengambilan sampel.
4. Melakukan pengambilan sampel.

Tahap pelaksanaan meliputi:

1. Memberikan angket pada responden.
2. Menjelaskan aturan mengisi kuisisioner kepada responden.
3. Pengisian angket didampingi dengan memberikan penjelasan

pernyataan yang sesuai dengan angket.

1. Pengelompokan data sesuai jawaban responden.
2. Memasukkan data ke dalam rumus.
3. Penarikan kesimpulan terkait tingkat kepuasan responden.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terkait tingkat kepuasan konsumen terbagi dalam 5 dimensi, yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dan *tangible* (bukti langsung).

**Tabel 1.** Jawaban Responden pada dimensi *Responsiveness*

Resp.	Skor Pertanyaan 1-4			
	1	2	3	4
1	2	2	3	3
2	3	3	3	3
3	3	3	2	3
4	3	3	3	4
5	3	3	3	4
6-85	215	222	203	243
Total	232	239	220	264
	995			
Hasil	<b>Skor yang didapat/ skor maksimalx100%</b> $955/1360 \times 100\% = 70,22\%$			

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel 1 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi

Tahap analisis data meliputi:

*responsiveness*(ketanggapan) dapat disimpulkan dengan hasil 70,22% (Puas).

**Tabel 2.**Jawaban Responden pada Dimensi *Reliability*

Resp.	Skor Pertanyaan 5-8			
	5	6	7	8
1	2	2	2	2
2	3	4	4	3
3	3	3	3	2
4	4	3	3	2
5	3	3	2	2
6-85	232	227	197	195
Total	250	245	213	209
	917			
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimalx100%</b> $917/1360 \times 100\% = 67,42\%$			

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel 2 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dapat disimpulkan dengan hasil 67,42% (Puas).

**Tabel 3.**Jawaban Responden pada Dimensi *Assurance*

Resp.	Skor Pertanyaan 9-12			
	9	10	11	12
1	2	3	3	3
2	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	3	3	3
5	2	2	3	2
6-85	202	178	200	204
Total	218	194	218	221
	851			

Hasil	<b>skor yang didapat /skor maksimalx100%</b> $851/1360 \times 100\% = 62,57\%$
-------	---

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel 3 menunjukkan bahwajawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance*(jaminan) dapat disimpulkan dengan hasil 62,57% (Puas).

**Tabel 4.**Jawaban Responden pada Dimensi *Emphaty*

Resp.	Skor Pertanyaan 13-16			
	13	14	15	16
1	3	3	3	3
2	4	4	3	4
3	4	4	3	3
4	4	4	3	2
5	3	3	3	3
6-85	237	250	194	238
Total	258	272	211	256
	997			
Hasil	<b>skor yang didapat /skor maksimalx100%</b> $997/1360 \times 100\% = 73,30\%$			

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel 4 menunjukkan bahwajawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat

**Tabel 6.**Rata-rata Persentase Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi

No	Dimensi	Perhitungan = skor yang didapat /skor maksimalx100%	Prosentase	Kriteria Kualitas	Hasil
1	Responsiveness	$955/1360 \times 100\%$	70,22%	Sangat puas = 4 Puas = 3 Cukup puas = 2 Tidak puas = 1	PUAS
2	Reliability	$917/1360 \times 100\%$	67,42%		PUAS
3	Assurance	$851/1360 \times 100\%$	62,57%		PUAS
4	Emphaty	$997/1360 \times 100\%$	73,30%		PUAS
5	Tangible	$895/1360 \times 100\%$	65,80%		PUAS
6	Rata-rata	$(70,22 + 67,42 + 62,57 + 73,30 + 65,80)/5$	67,86%		PUAS

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness*

kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty* (jaminan) dapat disimpulkan dengan hasil 73,30% (Puas).

**Tabel 5.**Jawaban Responden pada Dimensi *Tangible*

Resp.	Skor Pertanyaan 17-20			
	17	18	19	20
1	3	3	3	3
2	2	2	2	3
3	2	2	3	3
4	3	2	3	3
5	2	2	2	3
6-85	189	189	190	263
Total	204	203	206	282
	895			
Hasil	<b>skor yang didapat /skor maksimalx100%</b> $895/1360 \times 100\% = 65,80\%$			

Sumber: Data Penelitian (2018).

Tabel 5 menunjukkan bahwajawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti langsung) dapat disimpulkan dengan hasil 65,80% (Puas).

(ketanggapan) mempunyai prosentase sebanyak (70,22%), *reliability* (kehandalan) sebanyak

(67,42%), *assurance* (jaminan) sebanyak (62,57%), *emphaty* (kepedulian) sebanyak (73,30%) Kemudian yang terakhir dimensi *tangible* (bukti langsung) sebanyak (65,80%). Dari hasil tersebut dijumlahkan dan diperoleh hasil 339,31% kemudian di rata-rata dari seluruh dimensi diperoleh hasil 67,86% dan termasuk dalam kategori puas.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi meliputi dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian) dan *tangible* (bukti langsung). Hasil pertanyaan nomor 1 sampai 4 yang membahas tentang dimensi *responsiveness* (ketanggapan), diperoleh prosentase rata-rata 70,22%, menunjukkan sebagian besar responden menjawab 2 (cukup puas) dan 3 (puas). Hasil prosentase rata-rata tersebut masuk ke dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ini menggambarkan bahwa petugas kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mempunyai ketepatan dan kecepatan dalam melayani pasien. Hal ini sejalan

dengan teori (parasuraman et al, 1991) yang menyatakan kemampuan memberikan pelayanan kepadapelanggan dengan cepat dan tepat, dalam pelayanan adalah kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir.

Hasil pertanyaan nomor 5 sampai 8 yang membahas tentang dimensi *reliability* (kehandalan) diperoleh prosentase rata-rata 67,42%, menunjukkan sebagian besar responden menjawab 3 (puas). Hasil prosentase tersebut masuk dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ini menggambarkan bahwa petugas kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mempunyai kehandalan dalam memberikan informasi obat kepada pasien. Hal ini sejalan dengan teori (parasuraman et al, 1991) yang menyatakan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.

Hasil pertanyaan nomor 9 sampai 12 yang membahas tentang dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh prosentase rata-rata 62,57%, menunjukkan sebagian besar

responden menjawab 2 (cukup puas) dan 3 (puas). Hasil prosentase tersebut masuk dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ini menggambarkan bahwa petugas kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mempunyai jaminan pelayanan kefarmasian terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan teori (parasuraman et al, 1991) yang menyatakan kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

Hasil pertanyaan nomor 13 sampai 16 yang membahas tentang dimensi *emphaty* (kepedulian) diperoleh prosentase rata-rata 73,30%, menunjukkan sebagian besar responden menjawab 3 (puas). Hasil prosentase tersebut masuk dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ini menggambarkan bahwa petugas kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mempunyai kepedulian terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan teori (parasuraman et al, 1991) yang menyatakan kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami

kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan adalah keramahan petugas apotek.

Hasil pertanyaan nomor 17 sampai 20 yang membahas tentang dimensi *tangible* (bukti langsung) diperoleh prosentase rata-rata 65,80%, menunjukkan sebagian besar responden menjawab 2 (cukup puas) dan 3 (puas). Hasil prosentase tersebut masuk dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ini menggambarkan bahwa petugas kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mempunyai bukti langsung terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan teori (parasuraman et al, 1991) yang menyatakan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan, dalam pelayanan adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi (TV).

Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi meliputi dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian) dan *tangible* (bukti langsung) diperoleh

hasil akhir 67,86% (puas) sebagian besar responden menjawab 2 (cukup puas) dan 3 (puas) sehingga masuk dalam kriteria kualitas kepuasan puas, ada sebagian sedikit responden yang menjawab 1 (tidak puas),

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata seluruh dimensi adalah 67,86%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen Kabupaten Malang didapatkan hasil kriteria kualitas puas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih dipersembahkan kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak dari Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang terlibat dalam penyuksesan karya tulis ilmiah ini.

### **DAFTAR RUJUKAN**

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Arikunto, Suharsimi. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

meskipun pada keseluruhan dimensi belum mencapai kriteria kualitas 4 (sangat puas) tetapi ada juga sebagian sedikit responden yang menjawab 4 (sangat puas).

Aziz Alimul, Hidayat. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Azwar, Arul. 1996. *Pengantar Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: PT Binarupa Aksara.

Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Edna K.Huffman. 1994. *Health Information Management*. Edisi 10. Berwyn Illionis: Physicians' record company.

Freddy, Rangkuti, 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hadjam, M Noor Rochman dan Arida Nuralita. 2002. *Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan Di*

- Rumah Sakit*. Anima, Indonesian Psychological Journal.
- Iskandar, Dalmy. 1998. *Hukum Rumah Sakit dan Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- J.Supranto. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.
- Kemenkes RI., 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Menkes RI, 2004. No. 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.
- Muninjaya, A.A Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, Gde AA, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo,s. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta:Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Siregar, Charles. JP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Cetakan I, Penerbit EGC.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto & Salamah. 2009. *Riset Kebidanan: Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.

Yuwono. 2003. *Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya karies dentis di SMA Negeri 15 Semarang*. Jakarta: EGC.