

TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI OBAT DI APOTEK RAWATJALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

Ernawati^{1,2)}, Bilal Subchan Agus Santoso²⁾

1)Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

2)Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Malang 65123

Abstrak

Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian bagi pasien BPJS yang senantiasa dituntut untuk melakukan peningkatan kualitasnya untuk memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien BPJS terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi tentang obat (KIE) di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019. Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang mengambil obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang berjumlah 100 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner. Hasil penelitian didapatkan rata-rata pelaksanaan pelayanan KIE memiliki nilai 2,54 sedangkan harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE adalah 3,33 dari nilai maksimal 4. Kesimpulannya adalah pelaksanaan pelayanan KIE dikategorikan cukup baik, harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE dikategorikan mengharapkan pelayanan yang baik dan tingkat kesesuaian antara harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dikategorikan belum memuaskan. Beberapa prioritas pelaksanaan yang harus segera dilakukan perbaikan adalah petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang harus selalu mendengarkan keluhan pasien, memberitahu cara penyimpanan obat, dan memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui larangan yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat.

Kata kunci: pasien BPJS, KIE, RSUD Dr. Saiful Anwar

Pendahuluan

Pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) tentang jaminan sosial wajib bagi penduduk melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Widiastuti, 2018). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar yang berada di Kota Malang merupakan salah satu rumah sakit yang ditunjuk oleh BPJS kesehatan sebagai sarana untuk melayani pasien peserta BPJS. Sebagai salah satu sarana kesehatan yang melayani pasien BPJS kesehatan, RSUD Dr. Saiful Anwar Malang diharapkan dapat memberi pelayanan yang optimal sehingga pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan terhadap pasien BPJS di Apotek Rawat

Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Pelayanan kesehatan bidang kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tersebut dijalankan oleh 3 orang apoteker dan 19 orang asisten apoteker (AA) atau tenaga teknis kefarmasian (TTK) serta 7 orang caraka.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Kotler and Keller, 2005). Pengukuran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi

(KIE) tentang obat di rumah sakit dapat dilakukan dengan menilai pelayanan KIE tentang obat yang diberikan kepada pasien BPJS lalu dihubungkan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien BPJS (Astuti and Kundarto, 2018; Utama, 2003). Sedangkan untuk analisa lebih lanjut tentang tingkat kesesuaian sebuah harapan dengan pelayanan (kinerja) dapat dilihat dengan menggunakan matriks (skala Linkert). Hasil analisa ini dapat digunakan untuk mengetahui prioritas yang harus dilakukan dalam memperbaiki kualitas layanan KIE tentang obat di sebuah rumah sakit (Fithria and Solikhawati, 2015).

Beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan mengenai kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan KIE tentang obat diantaranya adalah pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat ternyata mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Lukas and Siringo-Ringo, 2016), pelaksanaan fungsi farmasi klinis dan *patient safety* serta komunikasi, informasi dan edukasi oleh tenaga kesehatan dapat mempengaruhi persepsi harapan pasien di suatu rumah sakit (Herman et al., 2013), sedangkan menurut Megawati et al (2016) semua dimensi dalam *service quality* termasuk informasi obat memiliki pengaruh pada kepuasan pasien, begitu pula aspek informasi obat seperti cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, dan efek samping obat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (Fauziah and Satibi, 2012).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan tentang fenomena sosial yang diteliti. Melalui data deskriptif, peneliti mampu mengidentifikasi mengapa, apa dan bagaimana fenomena sosial terjadi melalui pemecahan masalah yang diteliti

dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian (Wibowo, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian populasi (Prasetio, 2012) yaitu pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini diambil sebanyak 100 orang dan yang sudah pernah diberi kuesioner tidak diberi lagi.

Besarnya sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, seperti berikut di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + [N(e^2)]}$$

n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = *error level* (tingkat kesalahan), umumnya digunakan 1% = 0,01 atau 5% = 0,05 dan 10% atau 0,1 yang ditentukan / dipilih oleh peneliti (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini dipilih *error level* 10% atau 0,1.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden dan responden tidak diberi kesempatan menjawab dalam bentuk uraian. Jawaban dari pertanyaan kuesioner sudah disediakan oleh peneliti (Pujihastuti, 2010).

Tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE, peneliti menggunakan skala dengan 4 tingkat yang terdiri dari sangat diharapkan diberi bobot 4, diharapkan 3, kurang diharapkan 2, dan tidak diharapkan 1.

Dari pemberian bobot ini, diklasifikasikan nilai rata-rata tentang

harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE.

Tabel 1. Harapan Pasien BPJS terhadap Pelayanan KIE

Nilai	Harapan
$1 \leq x < 2$	Tidak mengharapkan
$2 \leq x < 3$	Cukup mengharapkan
$3 \leq x \leq 4$	Mengharapkan

Sedangkan untuk keperluan analisis data pada tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, peneliti menggunakan skala dengan 4 tingkat yang terdiri dari sangat baik diberi bobot 4, baik 3, kurang baik 2, dan tidak baik 1.

Dari pemberian bobot ini, diklasifikasikan nilai rata-rata tentang pelaksanaan pelayanan KIE oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS.

Tabel 2. Pelayanan KIE kepada Pasien BPJS

Nilai	Pelayanan
$1 \leq x < 2$	Tidak baik
$2 \leq x < 3$	Cukup baik
$3 \leq x \leq 4$	Baik

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS dengan skor harapan pasien BPJS. Tingkat kesesuaian akan memperlihatkan faktor-faktor manakah yang menjadi prioritas utama untuk segera dilaksanakan karena faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS. Seperti yang dikatakan oleh Supranto (2011) bahwa tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Adapun rumus yang digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian (indeks tingkat kepuasan)

Xi = Skor penilaian pelaksanaan

pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Yi = Skor penilaian harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat

Hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian dapat dikategorikan seperti tabel 3 (Yanuar and Murniati, 2017).

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

Nilai	Kategori
$x < 100$	Belum memuaskan
$x = 100$	Memuaskan
$x > 100$	Sangat memuaskan

Setelah itu dilanjutkan dengan mengisi sumbu X dengan skor tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat, sedangkan sumbu Y diisi dengan skor tingkat harapan terhadap pelayanan KIE tentang obat. Dengan melakukan penyederhanaan dari rumus, maka dapat diketahui skor rata-rata untuk setiap faktor tingkat pelaksanaan pelayanan KIE tentang obat dan setiap faktor tingkat harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

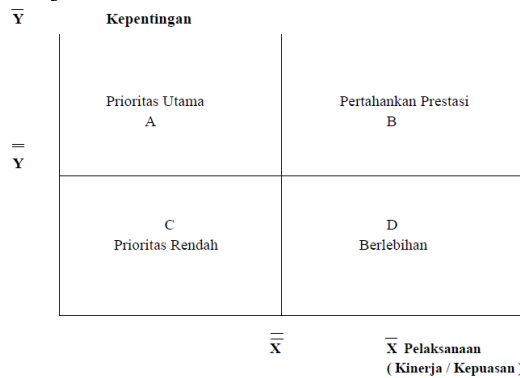
\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Hal berikutnya yang dilakukan adalah membuat diagram kartesius, yaitu suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{x}, \bar{y}) , dimana \bar{x} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan seluruh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS, sedangkan \bar{y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS. Setelah diperoleh nilai kinerja (pelaksanaan pelayanan) dan kepentingan (harapan) serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke

dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

- A = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang dinilai kurang atau tidak baik sedangkan pasien BPJS mengharapkan atau sangat mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga pelaksanaannya perlu diperbaiki dengan skala prioritas utama.
- B = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan baik atau sangat baik dan pasien BPJS memang mengharapkan atau sangat mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga pelaksanaannya perlu dipertahankan.
- C = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang dinilai kurang atau tidak baik, dan pasien BPJS memang kurang atau tidak mengharapkan adanya pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga terkesan pelaksanaannya percuma.
- D = Menunjukkan faktor-faktor pelayanan KIE tentang obat yang sudah dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan baik atau sangat baik, namun pasien BPJS kurang atau tidak mengharapkan pelayanan KIE tentang obat tersebut sehingga

terkesan pelaksanaannya percuma dan berlebihan.

Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019. Pasien yang dijadikan sampel berjumlah 100 orang dengan gambaran karakteristik seperti yang disajikan pada diagram 1 – 3 di bawah ini.

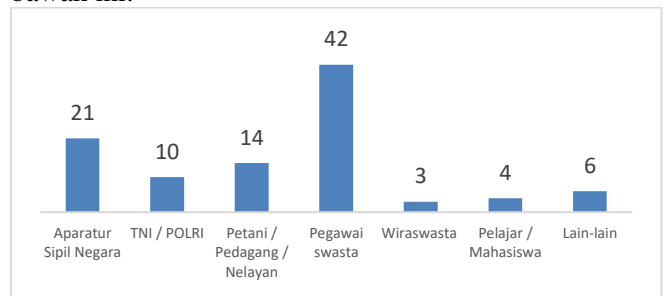


Diagram 1. Karakteristik Pekerjaan Pasien BPJS

Pada diagram 1 di atas terlihat bahwa pekerjaan pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019 paling banyak didominasi oleh pegawai swasta. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai swasta (buruh) di Indonesia menempati urutan jumlah terbanyak seperti yang dirilis oleh Setkab RI melalui data Badan Statistik Pusat sehingga prosentase pasien BPJS pun juga menjadi yang terbesar (Humas Setkab RI, 2017).

Pada diagram 2 di bawah ini memperlihatkan bahwa pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019 yang memiliki penghasilan antara 3 – 6 juta adalah paling banyak. Penghasilan ini merupakan penghasilan di atas rata-rata upah minimum regional untuk wilayah Kota Malang sehingga bisa dikatakan bahwa pasien BPJS merupakan warga kelas menengah. Hal ini senada dengan yang disebutkan oleh Badan Pusat Statistik bahwa perekonomian Indonesia

sudah tumbuh lebih baik (Badan Pusat Statistik, 2019).

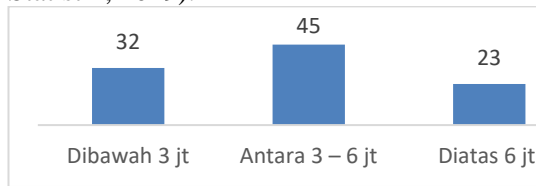


Diagram 2. Karakteristik Penghasilan Pasien BPJS

Pada diagram 3 di bawah ini memperlihatkan bahwa pasien BPJS yang datang untuk mengambil obat atau alat kesehatan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Maret – April 2019 yang memiliki tingkat pendidikan SMA atau yang sederajat adalah terbanyak disusul oleh perguruan tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin tinggi tingkat pengetahuannya sehingga menjadi semakin kritis, yang menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan yang baik juga semakin meningkat (Fithria and Solikhawati, 2015).

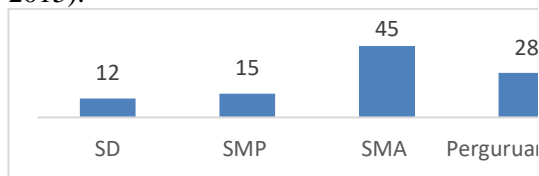


Diagram 3. Karakteristik Tingkat Pendidikan Pasien BPJS

Tingkat pendidikan dapat digunakan untuk mengidentifikasi status sosio-ekonomi. Pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan oleh pasien, yang tercermin dari pengetahuan, sikap dan perilaku. Pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irrasional seseorang mengambil keputusan (*self monitoring*) menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan sehingga pendidikan yang rendah berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah pula (Isnindar et al., 2013).

Pelaksanaan pelayanan komunikasi tentang obat yang dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada tabel 7 masih ada yang

dibawah rata-rata. Unsur yang masih di bawah rata-rata adalah pemberian salam dan mendengarkan keluhan pasien. Akan tetapi, apabila pelaksanaan pelayanan dihubungkan dengan harapan pasien BPJS maka pelaksanaan pelayanan sudah diatas rata-rata. Hal ini dapat dilihat pada pengukuran tingkat kesesuaian.

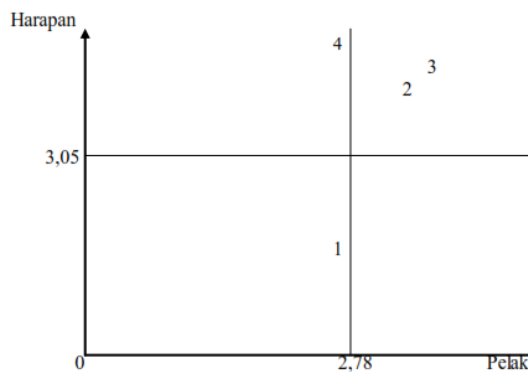
Tabel 4. Komunikasi

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
		Pelaksanaan	Harapan	
1	Petugas memberikan salam	2,75	1,94	141,75
2	Petugas berkomunikasi dengan ramah dan sopan	2,87	3,32	86,45
3	Petugas berkomunikasi dengan suara yang jelas dan lancar	2,83	3,39	83,48
4	Petugas berusaha mendengarkan keluhan	2,65	3,56	74,44
Rata-rata		2,78	3,05	96,53

Pada pengukuran tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan komunikasi dengan harapan pasien BPJS pada tabel 8 secara rata-rata masih belum memuaskan, dan yang perlu diperhatikan adalah unsur mendengarkan keluhan pasien. Pada unsur ini tingkat kesesuaiannya adalah tergolong rendah yaitu 74,44%.

Hal ini sesuai dengan yang ada pada diagram kartesius bahwa unsur mendengarkan keluhan pasien merupakan unsur yang mendapatkan prioritas utama untuk segera diperbaiki pelaksanaannya, sedangkan pemberian

salam justru merupakan prioritas rendah karena sudah sangat memuaskan dengan persentase 141,75 bahkan menurut diagram kartesius masuk dalam kategori yang pelaksanaannya berlebihan. Petugas yang melayani dengan ramah dan sopan serta berkomunikasi dengan suara yang jelas dan lancar merupakan unsur yang harus dipertahankan pelaksanaannya.



Gambar 2. Diagram Kartesius Harapan-Pelaksanaan Komunikasi

Pelaksanaan pelayanan informasi tentang obat yang dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malangjuga masih ada yang dibawah rata-rata. Unsur yang masih di bawah rata-rata adalah memberi tahu efek samping obat, hal-hal yang dilarang selama minum obat dan cara menyimpan obat. Akan tetapi, apabila pelaksanaan pelayanan dihubungkan dengan harapan pasien BPJS maka pelaksanaan pelayanan informasi obat sudah baik, bahkan ada pelaksanaan yang dirasakan berlebihan oleh pasien BPJS yaitu tentang cara penggunaan obat. Pasien BPJS tidak mengharapkan itu untuk disampaikan karena mungkin penggunaan obat sudah diberitahu oleh dokter penulis resep.

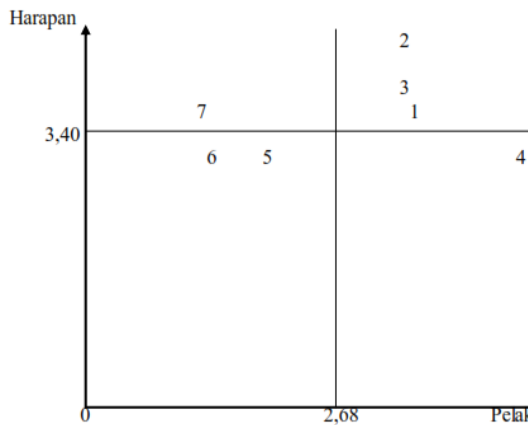
Tabel 5. Informasi

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
		Pelaksanaan	Harapan	
1	Petugas memberi tahu khasiat	2,87	3,42	83,92

	obat			
2	Petugas memberi tahu menggunakan obat per hari	2,87	3,45	83,19
3	Petugas memberi tahu banyaknya obat sekali pakai	2,87	3,43	83,67
4	Petugas memberi tahu cara penggunaan obat	3,00	3,36	89,29
5	Petugas memberi tahu efek samping obat	2,53	3,35	75,52
6	Petugas memberi tahu larangan yang harus dipatuhi	2,33	3,39	68,73
7	Petugas memberi tahu cara penyimpanan obat	2,26	3,42	66,08
	Rata-rata	2,68	3,40	78,63

Pada pengukuran tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan informasi dengan harapan pasien BPJS secara rata-rata masih belum memuaskan, dan yang perlu mendapatkan perhatian adalah unsur memberitahu cara penyimpanan obat. Pada unsur ini tingkat kesesuaiannya adalah tergolong rendah yaitu 66,08%. Hal ini sesuai dengan yang ada pada diagram kartesius bahwa unsur memberitahu cara penyimpanan obat merupakan unsur yang mendapatkan

prioritas utama untuk segera diperbaiki pelaksanaannya, sedangkan memberi tahu efek samping obat dan hal-hal yang dilarang selama minum obat justru merupakan prioritas rendah. Petugas yang memberi tahu khasiat obat, obat per hari yang harus diminum dan banyaknya obat sekali minum merupakan unsur yang harus dipertahankan pelaksanaannya.



Gambar 3. Diagram Kartesius Harapan-Pelaksanaan Informasi

Pelaksanaan pelayanan edukasi tentang obat yang dilaksanakan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang masih ada yang dibawah rata-rata. Unsur yang masih di bawah rata-rata adalah memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui efek samping obat, memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui larangan yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat dan memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui cara penyimpanan obat. Akan tetapi, apabila pelaksanaan pelayanan dihubungkan dengan harapan pasien BPJS maka pelaksanaan pelayanan edukasi obat sudah baik, bahkan ada pelaksanaan yang dirasakan berlebihan oleh pasien BPJS yaitu tentang memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui khasiat obat. Pasien BPJS tidak mengharapakan itu untuk disampaikan karena mungkin pasien BPJS sudah diberitahu tentang khasiat masing-masing obat oleh dokter penulis resep.

Tabel 6. Edukasi

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
		Pelaksanaan	Harapan	
1	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui khasiat obat	2,25	3,51	64,10
2	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui berapa kali harus mengkonsumsi obat (menggunakan obat) dalam sehari	2,24	3,60	62,22
3	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui banyaknya obat yang harus diminum (digunakan) dalam satu kali pakai	2,23	3,57	62,46
4	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui cara penggunaan obat	2,22	3,58	62,01
5	Petugas memberi penjelasan	2,07	3,54	58,47

	mengapa anda sebaiknya mengetahui efek samping obat			
6	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui larangan yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat	2,07	3,56	58,15
7	Petugas memberi penjelasan mengapa anda sebaiknya mengetahui cara penyimpanan obat	2,06	3,51	58,69
Rata-rata		2,16	3,55	60,87

Pada pengukuran tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan edukasi dengan harapan pasien BPJS secara rata-rata masih belum memuaskan, dan yang perlu mendapatkan perhatian adalah unsur memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui larangan yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat. Pada unsur ini tingkat kesesuaiannya adalah tergolong rendah. Hal ini sesuai dengan yang ada pada diagram kartesius bahwa unsur memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui larangan yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat merupakan unsur yang mendapatkan prioritas utama untuk segera diperbaiki pelaksanaannya, sedangkan memberi tahu efek samping obat dan cara menyimpan obat justru merupakan prioritas rendah. Petugas yang memberi penjelasan mengapa

pasien BPJS sebaiknya mengetahui berapa kali harus mengkonsumsi obat (menggunakan obat) dalam sehari, memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui banyaknya obat yang harus diminum (digunakan) dalam satu kali pakai dan memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui cara penggunaan obat merupakan unsur yang harus dipertahankan pelaksanaannya.



Kesimpulan

Pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kepada pasien BPJS dapat dikategorikan cukup baik.

Harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dapat digolongkan dalam kategori mengharapkan pelayanan yang baik.

Tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan harapan pasien BPJS adalah dalam kategori belum memuaskan.

Prioritas pelaksanaan yang harus segera dilakukan perbaikan adalah Petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang harus selalu mendengarkan keluhan pasien, memberitahu cara penyimpanan obat, memberi penjelasan mengapa pasien BPJS sebaiknya mengetahui larangan

yang harus dipatuhi selama mengkonsumsi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N.K., Kundarto, W., 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR J. Pharm. Sci. Clin. Res.* 3, 84–92. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>
- Badan Pusat Statistik, 2019. *Ekonomi Indonesia 2018 Tumbuh 5,17 Persen* [WWW Document]. URL <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/02/06/1619/ekonomi-indonesia-2018-tumbuh-5-17-persen.html> (accessed 6.18.19).
- Fauziyah, P.N., Satibi, S., 2012. Evaluation of Pharmaceutical Care Standard Implementation by Pharmacist In Bantul Residence's Pharmacy. *J. Manag. Pharm. Pract.* 2, 209–213.
- Fithria, R.F., Solikhawati, U., 2015. Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien Bpjs Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Kota Semarang. *E-Publ. Fak. Farm.* 12, 7–15.
- Herman, M.J., Handayani, R.S., Siahaan, S.A., 2013. Kajian praktik kefarmasian apoteker pada tatanan rumah sakit. *Kesmas Natl. Public Health J.* 7, 365–372.
- Humas Setkab RI, 2017. *BPS: Jumlah Penduduk Bekerja Naik 6,13 Juta, Pengangguran Turun 0,28 Persen*. URL <https://setkab.go.id/bps-jumlah-penduduk-bekerja-naik-613-juta-pengangguran-turun-028-persen/> (accessed 6.18.19).
- Isnindar, I., Saputra, I., Robiyanto, R., 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangan Penyakit Dalam terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *J. Manag. Pharm. Pract.* 3, 231–248.
- Kotler, P., Keller, K.L., 2005. *Manajemen Pemasaran*, 12th ed. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta-Indonesia.
- Lukas, S., Siringo-Ringo, V., 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat Tahun 2016*. *Soc. Clin. Pharm. Indones. J.* 1, 68–76.
- Megawati, M., Hariyanto, T., Rachmi, A.T., 2016. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *J. Apl. Manaj.* 14, 147–160.
- Prasetio, A., 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manag. Anal. J.* 1. <https://doi.org/10.15294/maj.v1i1.497>
- Pujihastuti, I., 2010. Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *CEFARS J. Agribisnis Dan Pengemb. Wil.* 2, 43–56.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Utama, A., 2003. Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten. *J. Opsi* 1, 96–110.
- Wibowo, A., 2018. *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*, 3rd ed. Rajawali Pers, Banjarmasin.
- Widiastuti, I., 2018. *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat*. *Public Inspir.* 2, 91–101.
- Yanuar, I., Murniati, D.E., 2017. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Bebek Tepi Sawah Restaurant Cabang Ubud-Yogyakarta. *E-J. Stud. Pendidik. Tek. Boga* 6.