

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN BPJS RUJUK BALIK DI APOTEK KIMIA FARMA DINOYO

LEVEL OF BPJS PATIENT SATISFACTION ON BPJS RUJUK BALIK SERVICE AT APOTEK KIMIA FARMA DINOYO

Noer Santoso, Bilal Subchan Agus Santoso
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap sebuah pelayanan kefarmasian di apotek harus selalu diperbarui atau dievaluasi minimal 6 bulan sekali, tak terkecuali di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Pelayanan terhadap pasien BPJS Rujuk Balik terdapat pada Buku Pedoman Panduan Layanan Peserta JKN-KIS Tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepuasan pasien diukur menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis Gap memiliki nilai negatif yang berarti pasien tidak puas dengan Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Pernyataan pada kuesioner yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat memberikan informasi kepada pasien, dan kepuasan terendah pada pernyataan kuesioner adalah petugas memastikan penerima obat adalah pasien/ keluarga pasien bukan orang lain. Hasil analisis diagram Kartesius terdapat 2 pernyataan kuesioner yang masuk pada kuadran A, 7 item pernyataan pada kuadran B, 5 item pernyataan pada kuadran C dan 1 pernyataan pada kuadran D

Kata Kunci : Kepuasan pasien; BPJS Rujuk Balik; Apotek Kimia Farma Dinoyo

ABSTRACT

The level of satisfaction of BPJS patients with a pharmacy service at a pharmacy must always be updated or evaluated at least every 6 months, not least at *Apotek Farma Dinoyo*. Services for *BPJS Rujuk Balik* patients are available in the JKN-KIS Participant Guidebook for 2018. The purpose of this research was to determine the level of patient satisfaction with BPJS Rujuk Balik at the Apotek Farma Dinoyo. The research method used is descriptive research through the distribution of patient satisfaction questionnaires measured using the SERVQUAL (Service Quality) model with accidental sampling technique. The results of the research stated that the Gap analysis had a negative value which meant that the patient was not satisfied with the services *BPJS Rujuk Balik* at *Apotek Kimia Farma Dinoyo*. The statement on the questionnaire that has the highest satisfaction is that the officer uses language that is easy to understand when giving information to patients, and the lowest satisfaction in the questionnaire statement is that the officer ensures that the recipient of the drug is the patient / family of the patient not someone else. The results of the Cartesian diagram analysis contained 2 questionnaire statements that entered in quadrant A, 7 items of statement in quadrant B, 5 items of statement in quadrant C and 1 statement in quadrant D.

Keywords: Patient satisfaction; *BPJS Rujuk Balik*; *Apotek Kimia Farma Dinoyo*

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Apabila harapan itu sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang positif terhadap pelayanan dan merasa puas (Sesrianty et al., 2019). Begitu pula sebaliknya.

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program dari BPJS Kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada peserta penderita penyakit kronis BPJS Kesehatan.

Oleh sebab itu perlu diteliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Karena mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik juga penting dilakukan untuk mengevaluasi dan

meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo, selain untuk mendukung program pemerintah dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran/deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Kadri, 2018)

Instrumen penelitian

Untuk mengambil data digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien dengan 5 dimensi pengukuran berdasarkan *SERVQUAL* yaitu *Reliability/* Keandalan, *Assurance/*

Jaminan, *Tangible/* Penampilan, *Empathy/* Empati, dan *Responsiveness/* Ketanggapan.

Penilaian terhadap lima dimensi ini dapat mengukur kepuasan pelanggan dan memberikan gambaran tentang dimensi apa yang sudah mendekati harapan pelanggan dan yang membutuhkan *improvement* lebih besar, dilihat dari nilai indeks kepuasan yang terjadi. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada pasien BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma Dinoyo untuk mengambil resep PRB. Jumlah pasien yang terverifikasi di Apotek Kimia Farma Dinoyo selama 3 bulan (Nopember 2019- Januari 2020) adalah 109 lembar. Maka populasi penelitian adalah 109.

Dalam penelitian ini peneliti tidak mengambil sampel karena jumlah populasi yang tidak terlalu besar dan peneliti bisa

mengerjakan keseluruhan dari populasi. Karena populasinya hanya 100, peneliti akan mengambil 100

untuk dijadikan responden karena dirasa sudah *representatif*

Metode pengambilan data

Pengambilan data dari sampel digunakan suatu kuesioner. Kuesioner berisi beberapa pertanyaan yang bersifat *reliable* dan *valid*, maka sebelum kuesioner disebar kepada pasien terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis *servqual*, dimana nilai *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih (*gap*) dari skor rata – rata kinerja dan harapan. Apabila *gap* negatif pasien dianggap tidak puas, sebaliknya bila *gap* positif pasien dianggap puas. Selanjutnya dilakukan analisa jendela pelanggan (*customer window*) untuk menentukan skala prioritas kinerja yang harus diperbaiki oleh Apotek Kimia Farma Dinoyo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 20 responden. Suatu item kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

KINERJA (r tabel = 0.444)			HARAPAN (r tabel = 0.444)	
NO	r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
1	0.566	VALID	0.732	VALID
2	0.795	VALID	0.747	VALID
3	0.810	VALID	0.877	VALID
4	0.656	VALID	0.964	VALID
5	0.622	VALID	0.775	VALID
6	0.772	VALID	0.964	VALID
7	0.772	VALID	0.862	VALID
8	0.837	VALID	0.827	VALID
9	0.726	VALID	0.948	VALID
10	0.745	VALID	0.964	VALID
11	0.793	VALID	0.770	VALID
12	0.570	VALID	0.723	VALID
13	0.755	VALID	0.964	VALID
14	0.724	VALID	0.878	VALID
15	0.831	VALID	0.964	VALID

Tabel 1 Uji Validitas Instrumen

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada 20 responden. Suatu instrumen kuesioner dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Instrumen	Koefisien Alpha	Keterangan
Kinerja	0,937	<i>Reliable</i>
Harapan	0.808	<i>Reliable</i>

Tabel 2 Uji Reliabilitas Variabel

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing instrumen pernyataan pada kuesioner sudah valid dan *reliable*, maka sudah dapat dilanjutkan ke tahap penelitian selanjutnya.

Analisis Servqual

Nilai *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih skor rata-rata kinerja dengan harapan.

Tabel 3. Nilai servqual dimensi mutu pelayanan kefarmasian

Dimensi	Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Petugas memberi informasi secara langsung atau tertulis tentang aturan pakai obat dan waktu minum obat	3.8	4.44	-0.6
	Petugas memberi informasi secara langsung atau tertulis tentang cara penggunaan obat, misal: diminum/dioleskan dll	3.9	4.6	-0.7
	Petugas memberi informasi tentang efek samping obat	3.95	4.58	-0.6
	Total	3.88	4.54	-0.66
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas memastikan penerima obat adalah pasien/ keluarga pasien bukan orang lain	3.81	4.72	-0.9
	Petugas menanyakan riwayat penyakit pasien	4.01	4.65	-0.6
	Petugas menanyakan riwayat obat pasien	4.02	4.7	-0.7
	Total	3.94	4.69	-0.75
<i>Tangible</i> (Penampilan)	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien	4.02	4.69	-0.7
	Terdapat tempat penyerahan obat yang memadai untuk dilakukan pelayanan informasi	4.12	4.74	-0.6
	Penampilan petugas KF yang bersih, rapi dan menarik	4.03	4.73	-0.7
	Total	4.05	4.72	-0.67
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Petugas KF yang selalu ramah, bersahabat dan tersenyum	4.03	4.68	-0.6
	Petugas KF yang memperhatikan keluhan saya	4.17	4.74	-0.6
	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat memberikan informasi kepada pasien	4.27	4.67	-0.4
	Total	4.15	4.69	-0.54
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan saya terhadap Petugas KF yang selalu menyelesaikan masalah saya terkait penggunaan obat	3.9	4.6	-0.7
	Kepuasan saya terhadap pelayanan KF yang cepat	3.95	4.58	-0.6
	Kepuasan saya terhadap pelayanan KF yang sigap	3.99	4.64	-0.6
	Total	3.94	4.60	0.66
Nilai Servqual Total		60.02	66.29	-6.27

Hasil perhitungan dengan metode servqual menghasilkan bahwa hasil gap negatif karena skor kinerja dibawah harapan pasien yang berarti pasien tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi (Widyantara et al., 2019) Hal ini berarti menggambarkan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo.

Analisis Customer Window

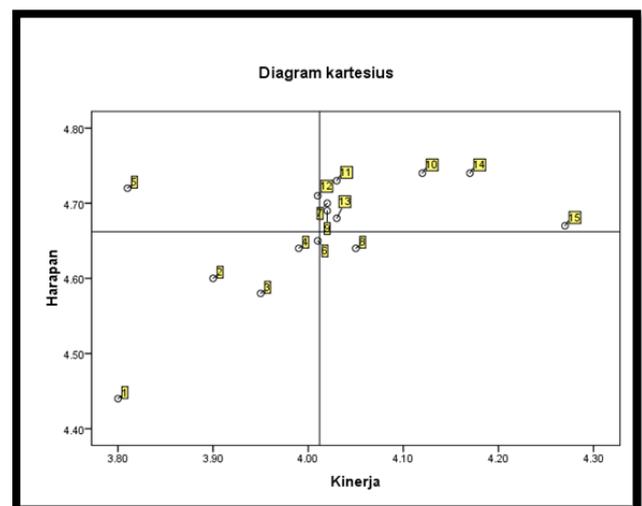
Menurut (Wang Ting, 2010) jendela pelanggan adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh. Jendela Pelanggan membagi karakteristik produk ke dalam empat kuadran, yaitu :

1. Kuadran A : berisi variabel-variabel yang harus menjadi prioritas utama karena pada kuadran ini tingkat harapan tinggi sedangkan tingkat kenyataan rendah.
2. Kuadran B: berisi variabel-variabel yang perlu dipertahankan karena pada kuadran ini tingkat harapan tinggi dan tingkat kenyataan tinggi.
3. Kuadran C: berisi variabel-variabel yang dianggap tidak

terlalu penting oleh pelanggan, karena pada kuadran ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah.

4. Kuadran D: berisi variabel-variabel yang mempunyai prioritas rendah karena pada kuadran ini tingkat harapan dan tingkat kenyataan rendah.

Maka apabila digunakan metode *customer window* dapat diketahui aspek yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh suatu apotek.



Gambar 1. Diagram Customer Window

KESIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa:

- a) Berdasarkan metode Servqual secara keseluruhan pasien tidak puas

terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Penilaian kepuasan untuk setiap dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) tidak puas terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo.

b) Berdasarkan Customer Window :

1. Pada kuadran A, indikator mutu pelayanan BPJS Rujuk Balik yang belum sesuai dengan harapan pasien adalah kepedulian petugas untuk menanyakan riwayat penyakit pasien dan penggunaan bahasa oleh petugas agar mudah dimengerti saat memberikan informasi kepada pasien.

2. Pada kuadran B, indikator mutu pelayanan BPJS Rujuk Balik yang telah sesuai dengan harapan pasien sehingga harus dipertahankan kinerjanya adalah kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien, penampilan petugas KF yang bersih, rapi dan menarik, petugas KF yang selalu ramah, bersahabat dan tersenyum, petugas KF yang memperhatikan keluhan saya, petugas KF yang selalu menyelesaikan masalah saya terkait penggunaan

obat, pelayanan KF yang cepat, dan juga pelayanan KF yang sigap.

3. Pada kuadran C, indikator mutu pelayanan BPJS Rujuk Balik yang mempunyai prioritas rendah adalah petugas yang memberi informasi secara langsung atau tertulis tentang aturan pakai obat dan waktu minum obat, petugas memberi informasi secara langsung atau tertulis tentang cara penggunaan obat, misal: diminum/dioleskan dll, petugas memberi informasi tentang efek samping obat, Petugas memastikan penerima obat adalah pasien/keluarga pasien bukan orang lain, dan petugas menanyakan riwayat obat pasien.

4. Pada kuadran D, indikator mutu kefarmasian yang dianggap tidak terlalu penting oleh pasien adalah tempat penyerahan obat yang memadai untuk dilakukan pelayanan informasi.

SARAN

1. Edukasi kepada petugas Apotek Kimia Farma Dinoyo mengenai penggunaan bahasa yang digunakan saat berinteraksi dengan pasien

supaya pasien bisa lebih mudah memahami informasi yang diberikan petugas dan juga meningkatkan kepedulian terhadap riwayat penyakit pasien.

2. Perbaikan sistem pelayanan BPJS Rujuk Balik dilakukan dengan mempertimbangkan hasil dari Customer Window dan urgensi item.
3. Mempertahankan kinerja sesuai indikator mutu dengan harapan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Kadri, T., 2018. Rancangan penelitian. Deepublish.
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F., 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* 6, 116–126.
- Wang Ting, 2010. Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality & Reliability Management* 27, 173–184.
- Widyantara, F.R., Sudjiono, S., Arifin, M., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1, 225–242.

