

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo

Riska Yuli Nurvianthi¹, Tanwir Djafar², Delta³, Tonsisius Jehanam⁴, Rindu Fitria⁵

^{1,2,3,4,5}Dosen Stikes Bhakti Pertiwi Luwu Raya
Email Korespondensi: riskayulinurvianthi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi Farmasi Puskesmas benteng kota palopo pada bulan maret 2023 Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis Penelitian ini menggunakan teknik penelitian observasional yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang pasien BPJS berobat selama bulan Maret 2023. Hasil penelitian diperoleh bahwa Karakteristik pasien BPJS yang berobat di bulan maret 2023 secara deskriptif tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan. Tingkat Kepuasan pasien BPJS menunjukkan pelayanan tenaga farmasi di Puskesmas benteng sangat baik dilihat dari kelima aspek dimensi yaitu empathy (kepedulian) 100%, Assurance (Jaminan) yaitu 100%, Tangibles (bukti fisik) nilai persentase tertinggi yaitu kategori sangat puas 100%, Dimensi Responsiveness (daya Tangkap) kategori sangat puas sebesar 100%, dimensi Reliability (kehandalan) sangat puas presentasi 100%. Diharapkan adanya Penelitian ini saya berharap adanya evaluasi dari pelayanan kefarmasian yang diberikan terutama pada waktu tunggu pelayanan obat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan rasa sangat puas kepada pasien di Puskesmas benteng kota palopo dan Perlunya diadakan penelitian lanjutan yang lebih efisiensi dan menggunakan metode yang lebih terbaru

Kata Kunci : Kepuasan, BPJS, Pelayanan Kefarmasian, Kota Palopo

Abstract

This research a carried out at the pharmaceutical service installation at the Benteng Palopo City Health Center in March 2023 The type of research used is this type of research using descriptive observational research techniques using a quantitative approach ith the aim of knowing the level of satisfaction of BPJS patients with pharmaceutical services The sample in this study was 50 BPJS patients seeking treatment during march 2023 The research results showed that the descriptive characteristics of BPJS patients who sought treatment in march 2023 had no influence on the level of satisfaction. The level satisfaction of BPJS patiens shos that the service of pharmaceutical staff at Benteng Puskesmas is very good seen from the five dimensional aspects, manely empathy (care) 100%, assurance (guarantee) ich is 100%, tangibles (hysical evidence) with the highest percentage value, namely the very satisfied category 100%, dimen sions responsiveness (catchability) category very satisfied at 100%, reliability dimension (reliability) very satisfied presentation 100%. Researchers hope that there will be an evaluation of the pharmaceutical services provided, especially the waiting time for drug services, so that they can improve the quality of services so that they can provide a feeling of satisfaction to patients at the benteng palopo city health center and the need for further research that is more efficient and uses more renewable methods.

Keywords: Satisfaction, BPJS ,Service Pharmacy, Palopo City

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif,

untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara” dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) “Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan”. Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Fery dan Makhfudli, 2009).

Standar pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menurut departemen kesehatan RI No 74 tahun 2016, intalasi farmasi sangat berperan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas dikarenakan merupakan salah satu asuhan kesehatan yang berada di Puskesmas dan melakukan pelayanan langsung dengan pasien melalui obat.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu asuhan kesehatan yang berada di Puskesmas. Menurut Depkes RI (2016). Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, Pelayanan kefarmasian yang bermutu merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap setiap pasien di mana tata cara penyelenggaraan pelayanannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Menurut Depkes RI (2016). Standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik.

Adanya Pelayanan Puskesmas ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Puskesmas Benteng merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Palopo. Puskesmas Benteng bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Bara. Berdasarkan data yang diperoleh, Puskesmas Benteng Kota Palopo memiliki 26 orang tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter umum dan dokter gigi masing-masing 1 orang, perawat sebanyak 8 orang dan bidan sebanyak 7 orang, tenaga kesehatan masyarakat sebanyak 5 orang, tenaga gizi dan tenaga rekam medis masing-masing sebanyak 1 orang, serta tenaga kefarmasian sebanyak 4 orang. Dari jumlah tenaga kesehatan tersebut, jumlah dokter umum belum ideal sebab satu puskesmas perkotaan idealnya terdapat 2 dokter umum dan 1 dokter gigi (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/Menkes/SK/I/2004).

World Health Organization (WHO), Menyatakan setiap orang harus dapat mengakses layanan kesehatan dan tidak mengalami kesulitan keuangan dalam melakukannya”. Namun, sekitar 150 juta orang setiap tahun menderita beban keuangan, dan 100 juta diantaranya mengalami kemiskinan terutama karena pembayaran mandiri untuk layanan kesehatan. Proporsi terbesar dari populasi ini di temukan di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah sebagian besar di Afrika dan Asia (Eric, 2018). Perawatan pasien yang mengakses layanan kesehatan dari fasilitas layanan kesehatan sekarang dianggap sangat penting dalam industri kesehatan (Kwame, dkk, 2017).

Puskesmas dalam sistem BPJS memiliki peran yang penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP)/Faskes primer yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan pada masyarakat baik akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan berbagi informasi kepada masyarakat tentang manfaat dari BPJS Kesehatan. Berdasarkan data BPJS kesehatan Kota palopo pada tahun 2020 ada sebanyak 319.858 pengguna BPJS Kesehatan Kota samarinda yang terbagi di beberapa Puskesmas Kota samarinda. Berdasarkan data BPJS kesehatan di puskesmas segiri Kota samarinda dari bulan Januari-Maret 2020 tercatat ada 17.557 pasien pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota samarinda. Program JKN diselenggarakan dengan tujuan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kebutuhan dasar kesehatan adalah kebutuhan akan layanan kesehatan memungkinkan seseorang yang sakit dapat sembuh kembali sehingga ia dapat berfungsi normal sesuai usianya dan BPJS bertugas sebagai Badan Pelaksana (Rendy, 2016).

Berdasarkan studi pendahuluan atau fenomena yang saya temukan di puskesmas Benteng kota palopo dimana masih terdapat beberapa keluhan ketidakpuasan tentang pelayanan BPJS yang dimana tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan di puskesmas karena salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di rumah sakit bisa dinilai dari kepuasan pasien. Oleh karena itu penting untuk diteliti tingkat kepuasan pasien.

Ada beberapa penelitian terkait tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian. Salah satunya penelitian oleh Asyikin (2017) yang dilakukan di Apotek puskesmas benteng kota palopo menunjukkan hasil bahwa pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Maka Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui "Tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas benteng Kota Palopo berdasarkan 5 dimensi Service Quality antara lainreliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (keyakinan), empathy (empati) dan tangible (fasilitas berwujud). Adapun tujuan penelitian ini ingin Mengetahui tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan farmasi di puskesmas benteng kota palopo?.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Penggunaan pendekatan kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cross sectional yaitu subyek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subyek (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Benteng Kota Palopo.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi puskesmas benteng kota palopo pada bulan maret 2023

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014). Populasi penelitian ini adalah jumlah kunjungan BPJS pada bulan februari sampai dengan maret 2023 di Puskesmas Benteng Kota palopo sebanyak 490 pasien.

Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subyek peneliti (Notoadmojo, 2012). Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki peneliti sesuai kriteria inklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Notoadmojo, 2012). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS kesehatan yang dirawat jalan di Puskesmas Benteng Kota Palopo. Penentuan ukuran sampel penelitian ini menggunakan rumus likert.

$$p = \frac{ER}{N} \times 100\%$$

Kriteria sampel

Kriteria sampel ditentukan terlebih dahulu selanjutnya sampel yang sesuai dipilih menjadi sampel. Kriteria yang ditentukan untuk ubyek penelitian adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel kriteria inklusif (Notoadmojo, 2012). Bersedia menjadi responden, Pengguna kartu BPJS.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuestioner data yang akan di bagikan ke pasien BPJS yang sedang ningin mengambil obat. Instrumen pada penelitian ini diwujudkan dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuestioner yang mencakup dimensi kehandalan ,jaminan, bukti nyata, kepedulian, serta ketanggapan. Sugiyono (2012) menyatakan, kuesioner didefinikan sebagai metode penghimpunan data yang di dilaksanakan dengan menyediakan pertanyaan secara tertulis agar responden menjawab.

Skala Pengukuran

Skala likert menjadi tolak ukur dalam penelitian ini. Sanusi (2011).menjelaskan skala likert merupakan skala yang berdasar ke tolak cara responden saat memberikan respon dari pernyataan yang berhubungan dengan pengukuran indikator variabel. Dalam analisis data kuantitatif jawaban responden dibanding skornya,

Sikap Responden

Sangat puas	= 5 skor
Puas	= 4 skor
Kurang Puas	= 3 skor
Tidak Puas	= 2 skor
Cukup puas	= 1

Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa teknik. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

Penelitian Lapangan (Field Research) Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

Observasi

Observasi Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi puskesmas benteng kota palopo tempat pelayanan kefarmasian secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada pasien yang sedang berobat di puskesmas benteng kota palopo Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabannya (Sugiyono, 2013:135). Potensi, yaitu kekuatan atau atraksi fisik suatu objek untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas benteng kota palopo.

Alat Penelitian

Alat atau instrumen adalah alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden tinggal menjawab jawaban dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Penelitian ini menggunakan pertanyaan positif (favorable), dimana responden memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti. Kuesioner ini disusun menggunakan skala likert (Nursalam, 2013). Pernyataan favorable menggunakan skor 5= sangat puas (SP), skor 4 = puas (P), skor 3 = cukup puas (CP), skor 2= kurang puas (KP), skor 1= tidak puas (TP)

Analisa Data

Data yang diperoleh dari jawaban kuisisioner dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2012):

Pemeriksaan data (editing)

Editing dilakukan dengan cara meneliti kembali kelengkapan data diantaranya kelengkapan identitas, kelengkapan isian kuisisioner apakah sudah lengkap, dilakukan di tempat pengumpulan data sehingga apabila ada kekurangan dapat segera dilengkapi. Proses ini dilakukan sebelum peneliti berpisah dengan responden.

Coding

Coding yaitu memberikan simbol untuk pengolahan data kegiatan. Kegiatan coding untuk mempermudah pada saat analisa data dan juga mempercepat entri data. Pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau sesudah pengumpulan data dilaksanakan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan pernyataan favorable menggunakan skor 4= Sangat Puas (SP), skor 3= Puas (P), skor 2= Tidak Puas (TP), skor 1 = Sangat Tidak Puas (STP).

Entri

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau data base komputer. Data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner kemudian di entri yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden dimasukan kedalam software menggunakan komputerisasi.

Scoring

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi scoring sesuai dengan kategori puas $\geq 50\%$ dan tidak puas $< 50\%$. Hasil scoring data dijumlahkan sehingga setiap indikator dicari nilai skor rata-rata sesuai dengan pernyataan dari setiap masing-masing item.

Tabulating

Pada tahap ini merupakan proses pembuatan tabel untuk data dari masing-masing variabel penelitian dan dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian membuat tabel distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan dan pembayaran agar dapat tersusun rapih, mudah dibaca dan dianalisis.

Cleaning

Cleaning yaitu kegiatan pengecekan ulang data-data yang sudah dientry untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan.

Etika Penelitian

Masalah etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan, masalah etika yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut (Hidayat, 2009),

Informed consent

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dimulai. Tujuan dari *informed consent* adalah agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya *Informed consent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu bapak/ibu pasien BPJS yang sedang di rawat jalan di Puskesmas Benteng Kota Palopo.

Anonimity (tanpa nama)

Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden pada lembar alat ukur, dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

Confidentiality (kerahasiaan)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran subjek penelitian

Populasinya adalah seluruh pasien BPJS Puskesmas Benteng Kota Palopo yang dilakukan pada bulan maret 2023, yang dijadikan sampel sebanyak 50 responden, yang memenuhi kriteria inklusi pengambilan sampel. 50 responden yang dijadikan sampel telah menebus obat di apotek Puskesmas Benteng Kota palopo dan secara langsung merasakan pemanfaatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas tersebut.

Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	5	33
Perempuan	45	67
Total	50	100

Sumber :Data Primer 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 45 responden dibanding dengan responden laki-laki yang berjumlah 5 responden.

Karakteristik Usia

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi rentang usia responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
10-20	5	11
21-30	8	15
31-40	16	19
41-50	22	28
51-60	9	27
Total	50	100

Sumber :Data Primer 2023

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa rentang usia terbanyak yang menjadi responden adalah usia 41-50 tahun. Sedangkan rentang usia paling sedikit menjadi responden adalah usia 10-20 tahun

Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
SD	4	14
SMP	9	18
SMA	17	30
D III	8	15
S 1	12	23
Total	50	100

Sumber :Data Primer 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat responden dengan tingkat pendidikan SMA adalah yang terbanyak yaitu 17 responden, Kemudian tingkat S1 sebanyak 12 Responden dan SMP sebanyak 9 responden, DIII sebanyak 8 responden, dan tingkat pendidikan SD sebanyak 4 responden

Hasil Analisis Frekuensi

Pengisian Kuesioner diperoleh dari 50 responden yang sudah memanfaatkan pelayanan di Apotek Puskesmas Benteng Kota Palopo. Hasil analisis penilaian Responden ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi analisis frekuensi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo

	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	50	100
Tidak puas	0	0
Total	50	100

Sumber :Data Primer 2023

Dari tabel hasil analisis frekuensi diatas dapat dilihat bahwa 50 responden (100%) yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo merasa puas Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Puskesmas

Tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan puskesmas Benteng kota palopo dapat diketahui dari 5 dimensi yakni *Emphaty* (kepedulian), *Tangible* (bukti nyata), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan yang

masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut;

Emphaty (kepedulian)

Tabel 4.5 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien BPJS terhadap dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Jawaban(%)				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas Farmasi memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	45 (93%)	5 (7%)	0	0	0
2	Petugas Farmasi member Informasit tentang nama obat	47 (90%)	3 (10%)	0	0	0
3	Petugas Farmasi Memberikan Perhatian Yang Baik Kepada Pasien	39 (94%)	0	11 (6%)	0	0
4	Petugas Farmasi Memberi Layanan Dengan Sepenuh Hati	50 (100%)	0	0	0	0
5	Komunikasi Antara Pasien Dan Petugas Farmasi Baik	50 (81%)	0	0	0	0

Tangibles (Bukti Fisik)

Tabel 4.6 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien BPJS terhadap dimensi Tangibles (bukti fisik)

No	Pertanyaan	Jawaban(%)				
		SP	P	CP	K P	T P
1	Bagaimana kebersihan yang ada di puskesmas	0	38 (85%)	12 (15%)	0	0
2	Tempat Duduk Di Farmasi Mencukupi	0	50 (100%)	0	0	0
3	Letak Instalasi Farmasi Mudah Dicapai	40 (91%)	0	10 (11%)	0	0
4	Fasilitas Seperti AC Maupun Kipas Angin, TV Ada Diruang Tunggu Membuat Nyaman	32 (80%)	0	18 (20%)	0	0
5	Instalasi Farmasi Memiliki Fasilitas Seperti Tempat Parkir Dan Toilet	50 (100%)	0	0	0	0

Responsiveness (Daya Tangkap)

Tabel 4.7 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien BPJS terhadap dimensi Responsiveness (Daya Tangkap)

No	Pertanyaan	Jawaban(%)				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Obat Diberikan Tepat Waktu Oleh Petugas Farmasi	0	50 (100%)	0	0	0
2	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	50 (100%)	0	0	0	0
3	Petugas Farmasi Memberi Tanggapan Yang Baik Dan Cepat Terhadap Keluhan Pasien	25 (50%)	0	15 (38%)	10 (12%)	0
4	Petugas Farmasi member informasi tentang caea pemakaian obart	50 (100%)	0	0	0	0
5	Petugas Farmasi Terampil Dalam Pelayanan Pasien	45 (48%)	3 (32%)	2 (19%)	0	0

Reliability (Kehandalan)

Tabel 4.8 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien BPJS terhadap dimensi Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Jawaban(%)				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas Farmasi Menjelaskan Tentang Cara Penggunaan Obat	50 (100%)	0	0	0	0
2	Petugas Farmasi Memberikan Keterangan Tentang Kegunaan Obat Yang Diberikan	50 (100%)	0	0	0	0
3	Petugas Farmasi Menjelaskan Tentang Dosis / Seharusnya Obat Yang Harus Diminum	0	0	50 (100%)	0	0
4	Petugas Farmasi Menjelaskan Tentang Cara Penyimpanan Obat	50 (100%)	0	0	0	0
5	Petugas Farmasi Menjelaskan Tentang Efek Samping Obat	0	0	50 (100%)	0	0

Assurance (Jaminan)

Tabel 4.9 Hasil Data Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien BPJS terhadap dimensi Assurance (jaminan)

No	Pertanyaan	Jawaban(%)				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Pasien BPJS Yakin Obat Yang Diberikan Dapat Menyembuhkan Mereka	0	50 (100%)	0	0	0
2	Pasien bpjs Yakin Dengan Kebenaran Obat Yang Diterimanya	0	50 (100%)	0	0	0

Analisis Tingkat Kepuasan Responden Pada Setiap Dimensi

Berikut ini merupakan hasil persentase Tingkat Kepuasan pasien pada masing-masing dimensi di puskesmas Benteng Palopo

Tabel 4.10 Persentase Tingkat Kepuasan Pada Masing-Masing Dimensi di Puskesmas Benteng Palopo

Dimensi	Tingkat Kepuasan (%)				
	Sangat Puas	Puas	Ckp Puas	Tdk Puas	Sgt tdk Puas
Empaty	50 (100%)				
Tangible	38 (85%)		12 (15%)		
Responsiveness	48 (94%)			2 (6%)	
Reliability	41 (71%)		9 (29%)		
Assurance	50 (100%)				

PEMBAHASAN

Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Republik Indonesia, 2014).

Kepuasan Pasien adalah keluaran (*Outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian

kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah dia mengalami kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2023 di puskesmas benteng kota palopo dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang responden. Responden terbanyak adalah perempuan, yaitu 45 responden (85%) dan laki-laki 5 responden (15%). Menurut Rangkuti (2006) memaparkan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

Pasien terbanyak dalam tingkat pendidikan SMA sebanyak 17 responden (30%). Pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan pasien dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Masyarakat yang berpendidikan memiliki pengetahuan juga, sehingga pengetahuannya mengenai teknis pelayanan BPJS Kesehatan khususnya mengenai teknis pelayanan sistem rujukan berjenjang tersebut akan lebih baik (Rangkuti, 2006),

Adapun tingkat kepuasan bpjs melalui lima dimensi yaitu. Empathy, (empati) biasanya menunjukkan kemampuan petugas medis menempatkan dirinya dengan pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya (pasiennya), serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi empathy memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas mencapai 100% dengan pertanyaan petugas farmasi memahami keperluan pasien dan petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan. Dari hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa kepuasan pasien Ispa saat akan kepeduliaan petugas farmasi sangat nyata, sehingga nilai cukup puas yang dihasilkan menandakan tingginya kepuasan yang dirasakan. Mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan pasien adalah kebiasaan yang sulit dilakukan jika tidak mencoba menjadi manusia yang punya rasa kepeduliaan yang tinggi.

Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas yang bekerja, dan material yang dipasang yang menunjang pelayanan di Puskesmas. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi tangible memiliki nilai persentase tertinggi yaitu kategori sangat puas 38%, cukup puas 15% tersedianya ruangan pelayanan informasi yang nyaman sehingga pasien yang datang berobat khususnya penyakit tidak lagi merasakan bosan menunggu antrian, awalnya tadi merasa lemas dan lelah sebelum bertemu dokter atau pengambilan obat sudah merasa lebih sehat dari sebelumnya. Selanjutnya untuk kategori puas yaitu petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam 100%, kerapian seseorang mencerminkan keindahan, sehingga pasien bisa diasumsikan merasa puas melihat keindahan dari rapinya seragam petugas kefarmasian.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan baik, tepat dan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon apoteker terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pasien, baik itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi responsiveness kategori sangat puas sebesar 48% dan cukup puas sebesar 2% untuk pertanyaan petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham dan petugas melakukan tindakan sesuai prosedur. Hal ini dikarenakan pasien sudah pernah berkunjung lebih dari satu kali dan pada saat memasuki puskesmas, sehingga jika pasien lupa terkait penjelasan obat yang diresepkan

dapat mengingatkannya kembali setelah membaca tulisan yang di berikan serta kehadiran satpam yang akan menjelaskan alur pelayanan dan tindakan pada puskesmas benteng.

Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif. Menurut Zoeldhan (2012), kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dapat terlihat dari cara memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skil, penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada. Data pada kehandalan tertinggi sangat puas ada pada petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat ke pasien, sehingga pasien mendapatkan edukasi yang efisien saat melakukan pengobatan Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi Reliability kategori sangat puas sebesar 71% dan tidak puas sebesar 29% untuk pertanyaan petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham dan petugas melakukan tindakan sesuai prosedur.

Assurance (kepastian), adalah kemampuan petugas kesehatan untuk membangun kepercayaan pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan petugas farmasi atas obat secara tepat. Nilai tertinggi sangat puas ada pada pertanyaan 100% ada pada privasi informasi pasien selalu di jaga oleh petugas farmasi sehingga tidak perlu menaruh kewaspadaan yang tinggi akan kebocoran data rekam medik pasien khususnya pasien BPJS. Kategori puas tertinggi pada kepastian berobat adalah pasien tersebut yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka dan yakin akan kebenaran obat yang diberikan oleh petugas farmasi dengan persentase 100%.

Adapun Kepuasan pelanggan ditentukan oleh keunggulan pelayanan kesehatan yang terdiri dari beberapa dimensi yakni berwujud (tangible), daya tangkap (responsiveness), keandalan (reliability), kepastian (assurance), empati (empathy).

Keunggulan Pelayanan dimensi tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Benteng. Hal ini berarti bahwa peningkatan pada unsur-unsur fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi berwujud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Berwujud mencakup kenyamanan kamar rawat inap, kebersihan lingkungan, penampilan tenaga medis, dan kelengkapan fasilitas pelayanan (Ayuningrum et al.,2013). Dimensi tangible merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Suatu puskesmas agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Puskesmas baik penunjang medis maupun non medis.

Keunggulan Pelayanan dimensi reliability terhadap kepuasan pasien membuktikan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Benteng dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, dimensi keandalan ini penting untuk mencapai kepuasan pasien. kehandalan juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Ayuningrum et al.,2013;O, Dewi et al.,2021). Penelitian ini merupakan keunggulan pelayanan informasi obat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Aditama & Lestari 2020).

Keunggulan Pelayanan responsiveness terhadap kepuasan pasien. Dimana semakin tinggi daya tangkap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi responsiveness merupakan dimensi paling rendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rosalia & Purnawat., 2018). Daya tangkap merupakan pelayanan yang membantu pasien dalam pelayanan dengan baik, tepat dan tanggap pertanyaan petugas dalam memberi informasi obat secara tertulis bila mana pasien tersebut belum paham maupun kurang paham.

Keunggulan Pelayanan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien. Merupakan jaminan faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di

Puskesmas Benteng.kepuasan pasien diberikan pada saat petugas memberikan obat sehingga dapat menyembuhkan mereka serta menjelaskan kebenaran obat yang telah diberikan

Keunggulan pelayanan empathy terhadap kepuasan pasien dimana empathy sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau sedang dalam perawatan di puskesmas Benteng, apabila empathy yang menunjukkan kemampuan petugas medis menepatkan dirinya dengan pasien yang berupaya menjalin hubungan dan komunikasi termaksud perhatian terhadap pasien,petugas dapat memberikan pelayanan sepenuh hati ,dan petugas dapat menjelaskan apa saja yang perlu dihindari yang berkaitan dengan penggunaan obat yang telah diberikan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Dari hasil distribusi kuesioner Kepada 50 responden yang dilaksanakan di Apotek puskesmas Benteng Kota Palopo tidak semua responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dari hasil tersebut menunjuka bahwa pelayaan kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo ada puas dan tidak puas dari 5 dimensi kepuasan.

Adapun saran yang dapat saya tuangkan adalah, Peneliti berharap adanya evaluasi dari pelayanan kefarmasian yang diberikan terutama pada waktu tunggu pelayanan obat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan rasa sangat puas kepada pasien di Puskesmas Makale utara

Perlunya diadakan penelitian lanjutan yang lebih efisiensi dan menggunakan metode yang lebih terbaharukan

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. A. (2009).*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes RI. (2007). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Kemenkes RI. (2014). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Fery dan Makhfudli, (2009).*Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. Aziz. (2009). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2014. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d*. Bandung; Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009*, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011*, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia.
- Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta; PT Pustaka Baru.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Badan Pusat Statistik Kota Palopo. (2021). Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Palopo, 2015. <https://palopokota.bps.go.id/statictable/2016/09/30/3/luas-wilayah-menurut-kecamatan-di-kota-palopo-2015.html>
- Handayani, S.(2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/Menkes/SK/I/2004. Pedoman

Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit.
Online.http://kars.or.id/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=17&Itemid=75. Diakses pada tanggal 6 Februari 2013.

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi Offset.

Nursalam (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. S (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d*. Bandung; Alfab