

**Original Article**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

**Niki Anida Fitri<sup>1</sup>, Khairil Armal<sup>2</sup>, Rido Farnandi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Departmen of Pharmacy, Mohammad Natsir University, Bukittinggi, West Sumatra, Indonesia, Jl. Tan Malaka, Bukik Cangang Kayu Ramang, Kota Bukittinggi Tel. +62-752-21169, Indonesia.

Email: [nikianidafitri2001@gmail.com](mailto:nikianidafitri2001@gmail.com), [armalazis71@gmail.com](mailto:armalazis71@gmail.com), [ridofarnandi2@gmail.com](mailto:ridofarnandi2@gmail.com)

***Journal of Science and Clinical Pharmacy Research, Vol. 1 No. 1 Edisi Februari 2025***

**Hal 37-52** <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JSCPR>

***Received: 11 Oktober 2024 :: Accepted: 15 Januari 2025 :: Published: 01 Februari 2025***

**Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan keluaran “outcome” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Badan penyelenggara jaminan sosial atau yang lebih dikenal dengan BPJS merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Instalasi farmasi adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, Instalasi Farmasi bertanggung jawab pada penggunaan obat yang aman dan efektif di Rumah Sakit secara keseluruhan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode probability sampling, penelitian dilakukan dengan jumlah sampel 100 responden dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner adalah pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan..Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi didapat persentase ketanggapan 80,8% (Puas), kehandalan 80,6% (Puas), kepastian 80,2% (Puas), empati 80,6% (Puas) dan bukti langsung 84,4% (Sangat Puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 81,12% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Uji karakteristik responden yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Instalasi Farmasi

### **Abstract**

*Patient satisfaction is the outcome of health services regarding improving the quality of health services. Patient satisfaction is defined as a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services that they obtain after the patient compares it with what they expected. The social security administering body or better known as BPJS is a legal entity to organize social security programs to ensure that all people can meet the basic needs of a decent life. The pharmaceutical installation is a functional implementation unit that carries out all pharmaceutical service activities in hospitals. The Pharmacy Installation is responsible for the safe and effective use of medicines at home. Overall pain. This research is a descriptive analytical study with a probability sampling method. The research was conducted with a sample size of 100 respondents and used a questionnaire as a measuring tool where the respondents asked to fill out the questionnaire were outpatients participating in BPJS Health. The level of satisfaction of BPJS health participant outpatients with pharmaceutical services at the Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi Pharmacy Installation obtained a percentage of responsiveness of 80.8% (Satisfied), reliability of 80.6% (Satisfied), certainty of 80.2% (Satisfied), empathy 80.6% (Satisfied) and direct evidence 84.4% (Very Satisfied) with an average satisfaction level of 81.12% and included in the very satisfied category. Testing the characteristics of respondents, namely gender, age, education, occupation and income, does not influence the level of satisfaction of outpatient BPJS health participants with pharmaceutical services at the Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, BPJS Health, Pharmacy Installation*

### **Pendahuluan**

Pelayanan farmasi adalah salah satu aktivitas di rumah sakit yang mendukung penyediaan layanan kesehatan berkualitas. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Di dalamnya dinyatakan bahwa pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan komponen yang esensial dalam sistem pelayanan kesehatan yang fokus pada pasien, penyediaan obat berkualitas, serta pelayanan farmasi klinik yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Djamaluddin, Imbaruddin, & Muttaqin, 2019).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Fadhilah, Nurlita, & Listiana, 2020). Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin, Ardhany, & Aliyah, 2018).

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

Salah satu instansi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan adalah Rumah Sakit. Tujuan utama dari adanya Rumah Sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas Rumah Sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat (Lilyawati, Fitriani, & Prasetya, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaanya wajib diselenggarakan oleh pihak pemerintah. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik seperti fasilitas, waktu tunggu, dan konseling untuk mencapai kepuasan masyarakat. Tetapi pada kenyataanya diberbagai Rumah Sakit pasien BPJS masih belum sepenuhnya merasakan kualitas pelayanan kesehatan sesuai harapan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ofa *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung belum merasa puas (Ofa, Kanter, Tampa'i, & Tulandi, 2020).

Ketidakpuasan yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, keramahan petugas farmasi. Ketidakpuasan pasien akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di Rumah Sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra Rumah Sakit (Fadhilah *et al.*, 2020).

Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi, adalah Rumah Sakit Swasta milik Yarsi, Berdasarkan hasil survey awal diperoleh data bahwa jumlah pasien BPJS di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi sebanyak 122,990 selama setahun terakhir dengan rata-rata 10.249 pasien BPJS selama sebulan, dan 341,63 pasien BPJS selama sehari. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut belum dilakukan hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi".

### **Metode Penelitian**

#### **1. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif bersifat deskriptif analitik. Rancangan penelitian yang dilakukan menggunakan metode *probability sampling*

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

## 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada bulan Maret – Juli 2024.

## 3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel

### Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS yang datang ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

### Sampel

Sampel yang ada dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta BPJS yang datang ke Rumah Sakit dan menerima obat di Instalasi Farmasi serta memenuhi kriteria selama penelitian berlangsung. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Lamesho*.

$$n = \frac{N \left( Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p(1-p)}{d^2 (N-1) + \left( Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p(1-p)}$$

Keterangan:

n : Besar sampel

N : Jumlah Pasien

p : Proporsi kasus terhadap populasi atau propoRumah Sakiti  
tidak diketahui maka ditetapkan 50% (0,5)

d : Presisi absolute yang diinginkan pada kedua sisi proporsi 10%

Z= 1-a statistik Z pada distribusi normal, pada tingkat kemaknaan s (1,96)

Sehingga:

$$n = \frac{122.990 \times (1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2 (122.990-1) + (1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}$$

$$n = \frac{122.990 (3,8416) \times 0,5 (0,5)}{0,01 (122.989) + (3,8416) \times 0,5 (0,5)}$$

$$n = \frac{472.478 \times 0,25}{1.229,89 + 0,9604}$$

$$n = \frac{118.119,5}{1.230,8504}$$

n = 95,96 (dibulatkan menjadi 100)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA  
BUKITTINGGI**

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi berdasarkan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	28	28%
2	Perempuan	72	72%
<b>Umur</b>			
1	12-16 Tahun	—	—
2	17- 25 Tahun	7	7%
3	26-35 Tahun	4	4%
4	36-45 Tahun	12	12%
5	46-55 Tahun	25	25%
6	56-65 Tahun	21	21%
7	>65 Tahun	31	31%
<b>Pendidikan</b>			
1	Tidak sekolah/tidak tamat SD	6	6%
2	Tamat SD	29	29%
3	Tamat SMP	24	24%
4	Tamat SMA	29	29%
5	Perguruan Tinggi	12	12%
<b>Pekerjaan</b>			
1	PNS	2	2%
2	Pedagang	6	6%
3	Petani	15	15%
4	Wiraswasta	8	8%
5	Buruh	2	2%
6	Ibu Rumah Tangga	57	57%
7	Tidak Bekerja/Mahasiswa	10	10%
<b>Penghasilan</b>			
1	Tidak ada penghasilan	67	67%
2	<Rp 1.000.000.00	9	9%
3	Rp 1.000.000.00 - 5.000.000.00	23	23%
4	>Rp 5.000.000.00	1	1%

Dari Tabel 1 karakteristik Pasien yang memanfaatkan pelayanan farmasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, umumnya pasien berjenis kelamin Perempuan (72%) dan berjenis kelamin laki-laki (28%). Dari karakteristik umur, mayoritas pasien berumur >65 tahun sebanyak (31%), umur 46-55 tahun sebanyak (25%), umur 56-65 tahun sebanyak (21%), umur 36-45 tahun sebanyak (12%), umur 17-25 tahun sebanyak (7%), dan umur 26-35 tahun sebanyak (4%). Dari karakteristik Pendidikan, sebagian besar berpendidikan SD sebanyak (29%), pendidikan tamat SMA sebanyak (29%), pendidikan tamat SMP sebanyak (24%), pendidikan perguruan tinggi sebanyak (12%) dan tidak sekolah atau tidak tamat SD sebanyak (6%). Dari karakteristik pekerjaan Ibu Rumah Tangga adalah responden terbanyak dengan persentase (57%), petani sebanyak (15%), tidak bekerja atau mahasiswa sebanyak (10%), wiraswasta sebanyak (8%), pedagang sebanyak (6%), PNS dan buruh masing-masing sebanyak (2%). Sedangkan untuk karakteristik penghasilan persentase tertinggi adalah yang tidak mempunyai penghasilan (61%), penghasilan 1000.000-5000.000 sebanyak (23%), penghasilan < 1000.000 sebanyak (9%) dan penghasilan > 5000.000 sebanyak (1%).

**Tabel 2. Hasil Uji Karakteristik Pasien Terhadap dimensi Daya Tanggap, Kehandalan, Kepastian, Empati, Bukti Langsung di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Karakteristik Pasien	Metode Uji Statistik	P Value
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Daya Tanggap	Chi-Square test	0,203
2	Kehandalan	Chi-Square test	0,273
3	Kepastian	Chi-Square test	0,107
4	Empati	Chi-Square test	0,273
5	Bukti Langsung	Chi-Square test	0,652
<b>Umur</b>			
1	Daya Tanggap	Chi-Square test	0,578
2	Kehandalan	Chi-Square test	0,472
3	Kepastian	Chi-Square test	0,814
4	Empati	Chi-Square test	0,744
5	Bukti Langsung	Chi-Square test	0,406
<b>Pendidikan</b>			
1	Daya Tanggap	Chi-Square test	0,927
2	Kehandalan	Chi-Square test	0,710
3	Kepastian	Chi-Square test	0,649
4	Empati	Chi-Square test	0,109
5	Bukti Langsung	Chi-Square test	0,237

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA  
BUKITTINGGI**

<b>Pekerjaan</b>			
1	Daya Tanggap	Chi-Square test	0,126
2	Kehandalan	Chi-Square test	0,081
3	Kepastian	Chi-Square test	0,015
4	Empati	Chi-Square test	0,839
5	Bukti Langsung	Chi-Square test	0,442
<b>Penghasilan</b>			
1	Daya Tanggap	Chi-Square test	0,927
2	Kehandalan	Chi-Square test	0,677
3	Kepastian	Chi-Square test	0,336
4	Empati	Chi-Square test	0,677
5	Bukti Langsung	Chi-Square test	0,158

Dari Tabel 2 dimensi Daya Tanggap didapatkan hasil analisis pada karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* sebesar 0,203, umur dengan nilai *P value* sebesar 0,578, pendidikan dengan nilai *P value* 0,927, pekerjaan dengan nilai *P value* sebesar 0,126, dan penghasilan dengan nilai *P value* sebesar 0,927. Pada dimensi Kehandalan didapatkan hasil analisis pada karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* sebesar 0,273, umur dengan nilai *P value* sebesar 0,572, pendidikan dengan nilai *P value* 0,710, pekerjaan dengan nilai *P value* sebesar 0,081, dan penghasilan dengan nilai *P value* sebesar 0,677. Pada dimensi Kepastian didapatkan hasil analisis pada karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* sebesar 0,107, umur dengan nilai *P value* sebesar 0,814, pendidikan dengan nilai *P value* 0,649, pekerjaan dengan nilai *P value* sebesar 0,015, dan penghasilan dengan nilai *P value* sebesar 0,336. Pada dimensi Empati didapatkan hasil analisis pada karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* sebesar 0,273, umur dengan nilai *P value* sebesar 0,744, pendidikan dengan nilai *P value* 0,109, pekerjaan dengan nilai *P value* sebesar 0,839, dan penghasilan dengan nilai *P value* sebesar 0,677. Pada dimensi Bukti Langsung didapatkan hasil analisis pada karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* sebesar 0,652, umur dengan nilai *P value* sebesar 0,406, pendidikan dengan nilai *P value* 0,237, pekerjaan dengan nilai *P value* sebesar 0,442, dan penghasilan dengan nilai *P value* sebesar 0,158.

## Tingkat Kepuasan Responden

**Tabel. Tingkat Kepuasan Responden terhadap dimensi daya tanggap,kehandalan, kepastian, empati dan bukti langsung**

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan
1	Tingkat Kepuasan terhadap dimensi daya tanggap	80,8%
2	Tingkat Kepuasan terhadap dimensi kehandalan	80,6%
3	Tingkat Kepuasan terhadap dimensi kepastian	80,2%
4	Tingkat Kepuasan terhadap dimensi empati	80,6%
5	Tingkat Kepuasan terhadap dimensi bukti langsung	83,4%

Dari Tabel 12 mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi Daya Tanggap dengan kategori Puas memiliki persentase 80,8%, pada dimensi Kehandalan dengan kategori Puas memiliki persentase 80,6%, pada dimensi Kepastian dengan kategori Puas memiliki persentase 80,2%, pada dimensi Empati dengan kategori Puas memiliki persentase 80,6% sedangkan pada dimensi Bukti Langsung dengan kategori Sangat Puas memiliki Persentase 83,4%.

## Pembahasan

### Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Hasil penelitian pada karakteristik jenis kelamin, jumlah responden terbanyak berjenis kelamin wanita 161 pasien, dengan persentase 57% dan jenis kelamin laki-laki 122 pasien dengan persentase 43%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan responden. Hal tersebut kemungkinan karena sifat peserta dengan jenis kelamin laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas ditunjukkan dengan sifat percaya diri, terus terang, keras, kompetitif dan yakin. Sedangkan jenis kelamin wanita cenderung sensitif dalam hubungan formal yang ditunjukkan dengan sifat penuh pengertian, hangat, bijaksana, dan dapat bekerja sama dan sabar.

#### 2. Umur Responden

Hasil penelitian ditunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan. Dapat dikatakan bahwa umur mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena responden berumur produktif cenderung meununtut dan berharap banyak



## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut kemungkinan karena sifat peserta dengan jenis kelamin laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas ditunjukkan dengan sifat percaya diri, terus terang, keras, kompetitif dan yakin. Sedangkan jenis kelamin wanita cenderung sensitif dalam hubungan formal yang ditunjukkan dengan sifat penuh pengertian, hangat, bijaksana, dan dapat bekerja sama dan sabar.

### **3. Pendidikan Terakhir**

Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Berbeda dengan pendapat (Rizal & Jalpi, 2018), Seseorang dengan tingkat pendidikan tinggi lebih cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya berbeda dengan seseorang yang berpendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya. Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara pendidikan rendah dengan pendidikan tinggi.

### **4. Pekerjaan Responden**

Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro & Istiono, 2017), dan (Kurniati & Mustikawati, 2023) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Sementara pada dimensi kepastian diperoleh nilai *P value* sebesar 0,015. Pada penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat terlihat adanya hubungan walaupun rendah, antara pekerjaan dengan status sosial seseorang, pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap pelayanan, bila prioritas kebutuhan lebih tinggi telah tercapai maka akan timbulah kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya. Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Sejalan dengan pendapat (Ceriana & Hidayati 2020), yang menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap pelayanan, bila prioritas kebutuhan lebih tinggi telah tercapai maka akan timbulah kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya. Seseorang yang bekerja

cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Hendrawan & Hendrawan, 2020). Sehingga secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja, jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapatkan pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang diatas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut(Aulia, Fadhilah, Indah, & Pratiwi, 2022).

## **5. Penghasilan Responden**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Sesuai dengan pernyataan Rustanti Marti dalam (Nur Hidayati, Suryawati, & Sariatmi, 2014) bahwa penelitian sebelumnya telah mengungkapkan semakin tinggi pendapatan pasien atau keluarga pasien maka semakin tinggi pula tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan. Dalam hal ini berarti bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tinggi pula kewajiban petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Jika petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan maka dapat dikatakan puas. Berbeda dengan pendapat (Ceriana & Hidayati, 2020), Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga, dimana perekonomian sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang. pendidikan, pekerjaan dan penghasilan mempunyai hubungan sebab-akibat.

### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

#### **1. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

Berdasarkan analisis dari kategori dimensi daya tanggap petugas di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas dengan persentase 80,8% atas dimensi daya tanggap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi yang didapatkan oleh pasien. Daya tanggap akan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dimensi daya tanggap ini diwakili oleh delapan butir pernyataan diantaranya tentang memberikan informasi obat secara jelas dan mudah dimengerti kepada pasien tentang obat/resep yang diambil berupa cara pemakaian obat ataupun ketanggapan petugas

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA  
BUKITTINGGI**

dalam menangani setiap keluhan pasien terhadap pelayanan obat. Dari pengamatan peneliti petugas bersedia dan ramah dalam melayani pasien, berinteraksi dengan pasien dan tidak tergesa-gesa dalam melayani pasien, serta menangani tanya jawab kepada pasien penuh dengan senyuman sehingga hal ini dapat menyebabkan pasien tidak akan merasa takut atau tertekan saat bertanya.

Hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi daya tanggap memperoleh persentase sebesar 80,8% dapat dikategorikan dalam kategori puas. Pada dimensi daya tanggap diperoleh sebanyak 96 pasien merasa puas dan 4 orang pasien merasa sangat puas. Hasil ini harus dapat dipertahankan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor-faktor yang masih memiliki tingkat kepuasan kurang memuaskan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reihana, Saputri, & Nofita, 2021) yang menyatakan bahwa pada dimensi daya tanggap didapat persentase kepuasan sebesar 98,23%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Prosedur penyampaian informasi yang kurang maksimal dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman pasien terhadap obat yang diberi yang bisa berakibat kesalahan dalam pemakaian obat. Kinerja petugas yang kurang maksimal bisa diakibatkan karena petugas farmasi kurang menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh semua kalangan masyarakat mengingat pasien yang menerima pelayanan terdiri dari banyak latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Menurut Asmuji dalam (Muhammad, Almasyhuri, & Setiani, 2020) hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan dimensi daya tanggap adalah hasil stimulus panca indera pasien dari pelayanan yang dirasakan sehingga nantinya menilai mutu pelayanan.

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas dengan tidak membiarkan pasien menunggu lama tanpa adanya alasan yang jelas (Meila, 2020). Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, resep racikan masih membutuhkan waktu yang sedikit agak lama dalam menyiapkannya, meski waktu pelayanan masih termasuk dalam standar pelayanan minimal Rumah Sakit yang diatur oleh undang-undang. Kedepannya diharapkan dapat ditingkatkan lagi, sehingga pasien yang mendapat obat racikan tidak terlalu lama menunggu dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan obat jadi. Daya tanggap petugas yang dirasakan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina bukittinggi sudah memuaskan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Diharapkan lagi kedepannya pasien tidak perlu terlalu lama dalam menunggu obat. ketanggapan petugas kesehatan sangat di harapkan pasien karena mengingat pasien yang datang adalah orang yang dalam keadaan tidak sehat, dengan adanya perasaan memuaskan dari pasien terhadap daya tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pasien akan menjadi alasan pasien untuk kembali lagi

berobat ketempat yang sama.

Gambaran Kepuasan Responden Rumah Sakit pada dimensi kehandalan, responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan secara cepat, teliti dan tepat, namun menurut beberapa responden petugas farmasi jarang bahkan tidak memberikan informasi terkait penggunaan obat. Oleh karenanya, petugas farmasi harus lebih komunikatif kepada pasien. Begitupun responden di Apotek merasa puas karena pemberian informasi obat, dosis obat, cara penyimpanan obat, dan apa yang dilakukan terhadap obat yang tersisa dengan baik dan teliti (Raising, 2019).

## **2. Dimensi Kehandalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

Berdasarkan analisis dari kategori dimensi kehandalan petugas farmasi dalam mengatasi keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi didapatkan bahwa dari hasil penelitian pasien merasa puas akan dimensi kehandalan petugas dalam melayani pasien. Dimensi kehandalan ini diwakili oleh delapan butir pernyataan. Kehandalan petugas farmasi akan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut.

Hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi Kehandalan memperoleh persentase sebesar 80,6% dapat dikategorikan dalam kategori puas. Pada dimensi kehandalan didapatkan sebanyak 97 pasien merasa puas dan 3 pasien merasa sangat puas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reihana *et al.*, 2021), diperoleh tingkat kepuasan sebesar 98,57% dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, Kurangnya pemahaman pasien dalam cara penyimpanan yang baik dan benar akan mengakibatkan melakukan pasien kesalahan penyimpanan obat yang berakibat dengan rusaknya sediaan obat yang akan mempengaruhi keefektifan pengobatan. Kurang maksimalnya kinerja petugas ini bisa diakibatkan karena banyaknya jumlah pasien yang datang ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesaahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Meila, 2020). Kehandalan petugas farmasi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina sudah memuaskan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kehandalan petugas dalam menyampaikan informasi mengenai obat yang diterima pasien serta prosedur dalam mendapatkan obat tidak membingungkan dan dapat dipahami pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk pasien mempertimbangkan kembali datang memperoleh pengobatan atau tidak nantinya.

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA  
BUKITTINGGI**

**3. Dimensi Kepastian/ Jaminan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

Berdasarkan analisis dari kategori dimensi kepastian petugas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Didapatkan hasil dari penelitian pasien merasa puas terhadap dimensi kepastian. Dimensi Kepastian ini diwakili oleh delapan butir pernyataan Kepastian informasi yang diberikan petugas akan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut.

Hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi Kepastian/ jaminan memperoleh persentase sebesar 80,2% dapat dikategorikan dalam kategori puas. Pada dimensi kepastian didapatkan sebanyak 99 pasien merasa puas dan 1 pasien merasa sangat puas. sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reihana *et al.*, 2021), Kurang maksimalnya hasil kinerja ini bisa terjadi akibat kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas farmasi yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pasien tentang obat yang diterima. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Reihana *et al.*, 2021), didapatkan persentase kepuasan sebesar 98,05%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor-faktor yang masih memiliki tingkat kepuasan rendah. Kepastian dari suatu pelayanan dipengaruhi oleh jaminan petugas saat memberikan pelayanan, sehingga responden yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas, selesai pada waktu yang cepat, tepat, mudah, lancar (Muhammad *et al.*, 2020).

Kepastian/jaminan adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas terhadap dimensi kepastian yang diberikan oleh petugas kesehatan. Dengan adanya komunikasi yang baik dari petugas farmasi dan keamanan informasi obat yang diberikan oleh petugas dapat menjadi tolak ukur bagi pasien kembali datang untuk memperoleh pengobatan atau tidak nantinya.

**4. Dimensi Empati di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

Berdasarkan analisis dari kategori dimensi empati petugas terhadap pasien yang datang memperoleh pengobatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas akan empati dari petugas. Dimensi daya tanggap ini diwakili oleh delapan butir pernyataan. Rasa empati atau kepedulian yang diberikan petugas menjadi alasan pasien untuk kembali datang memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi empati memperoleh

persentase sebesar 80,6% dapat dikategorikan dalam kategori puas. Pada dimensi empati diperoleh sebanyak 97 pasien merasa puas dan 3 pasien merasa sangat puas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reihana *et al.*, 2021), Pada Dimensi Empati (Emphaty) didapat persentase kepuasan sebesar 97,99%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada pengamatan peneliti di rumah sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pelayanan kefarmasian dilakukan sama tanpa membedakan status sosial, dari pengambilan obat sesuai dengan nomor antrian, dan memahami kebutuhan pasien seperti saat tanya jawab dengan pasien dilakukan dengan ramah dan sopan.

Rasa empati dari petugas dapat menimbulkan rasa nyaman antara pasien terhadap petuga, sehingga pasien tidak akan merasa canggung dalam berbicara maupun bertanya kepada petugas kesehatan. Rasa empati dari petugas akan mempengaruhi keinginan pasien untuk datang kembali memperoleh pengobatan atau tidak nantinya.

#### **5. Dimensi Bukti Langsung Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi**

Berdasarkan analisis dari kategori bukti langsung Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, secara umum pasien merasa puas atas dimensi bukti langsung. Bukti langsung merupakan salah satu faktor yang juga mempengaruhi keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan resep.

Hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi Bukti langsung memperoleh persentase sebesar 83,4% dapat dikategorikan dalam kategori sangat puas. Pada dimensi bukti langsung diperoleh sebanyak 83 pasien merasa puas dan 17 pasien merasa sangat puas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Reihana *et al.*, 2021), fasilitas seperti ac, kipas angin maupun tv ada di ruang tunggu membuat nyaman. Pada dimensi ini didapat persentase kepuasan sebesar 96,94%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Kathrin dalam (Muhammad *et al.*, 2020) penampilan fisik fasilitas kesehatan mempengaruhi pelayanan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu dan mendapat pelayanan yang diharapkan, dari kebersihan, kenyamanan, kelengkapan alat merupakan factor penting untuk menjamin keberlangsungan berobat.

Dari hasil penilaian responden, bahwa bukti langsung atau penampilan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi memuaskan pasien, tetapi ada yang harus di tingkatkan yaitu tersedianya tempat duduk yang memadai sehingga pasien tidak capek menunggu obat.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi adalah 81,12 (Sangat Puas). Tidak ada hubungan yang signifikan

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA  
BUKITTINGGI**

antara jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, dengan nilai  $P > 0,05$ . Sementara pada dimensi kepastian, terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan, dengan nilai  $P < 0,05$ .

**Bibliografi**

- Aulia, Gina, Fadhilah, Humaira, Indah, Fenita Purnama Sari, & Pratiwi, Rita Dwi. (2022). Determinants Of Patient Characteristics With Satisfaction Level Of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services In Pharmaceutical Installations Of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health And Medical Journal*, 4(2), 70–75.
- Ceriana, R., & Hidayati, H. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Dan Masyarakat Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Teungku Peukanaceh Barat Daya. *Journal Of Pharmaceutical And Health Research*, 1(1), 1–5.
- Djamaluddin, Furqan, Imbaruddin, Amir, & Muttaqin. (2019). Kepatuhan Pelayanan Farmasi Di Klinik Di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 176–193.
- Fadhilah, Humaira, Nurlita, Nurlita, & Listiana, Ida. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121.
- Hendrawan, Aji Kusumastuti, & Hendrawan, Andi. (2020). Gambaran Tingkat Pengetahuan Nelayan Tentang Kesehatan Dan Keselamatan Kerja. *Jurnal Saintara*, 5(1), 26–32.
- Kuntoro, Wahyu, & Istiono, Wahyudi. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- Kurniati, Nike Eka, & Mustikawati, Intan Silviana. (2023). Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula Ivf Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3356–3363.
- Lilyawati, Sega Ade, Fitriani, Nurul, & Prasetya, Fajar. (2019). Proceeding Of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences. *Proceeding Of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, (April 2021), 135–138.
- Muhammad, Diki, Almasyhuri, & Setiani, Lusi Agus. (2020). Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Novaryatiin, Susi, Ardhany, Syahrída Dian, & Aliyah, Siti. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- Nur Hidayati, Aulia, Suryawati, Chriswardani, & Sariatmi, Ayun. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan*

*Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14.

Ofa, Sindhy Ovellia, Kanter, Jabes, Tampa'i, Randy, & Tulandi, Selvana. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Biofarmasetikal Tropis*, 3(1), 86–91.

Raising, Rahmawati. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.

Reihana, Elza, Saputri, Gusti Ayu Rai, & Nofita. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Mayjend Hm Ryacudu Lampung Utara. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 7(2), 155–170. Diambil Dari

Rizal, Achmad, & Jalpi, Agus. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1.