Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences

Journal homepage: https://prosiding.farmasi.unmul.ac.id

Studi Pengamatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Observation Study of Patient Satisfaction of BPJS Health Participants with Outpatient Pharmacy Services at the West Sulawesi Provincial Hospital

Wita Oileri Tikirik*, Hariyanto

Program Studi D-III Farmasi, STIKes Andini Persada, Mamuju, Indonesia
*Email korespondensi: witaoyleritikirik@gmail.com

Abstrak

RSUD Provinsi Sulawesi Barat merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Sulawesi Barat yang tugasnya memberikan pelayanan untuk pasien BPJS. Belum ada penelitian terkait kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di unit rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS. Penelitian ini termasuk non-eksperimental bersifat deskriptif menggunakan kuesioner. Responden dipilih dengan teknik *convenience* sampling. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan evaluasi pelayanan digunakan metode *SERVQUAL*. Sedangkan, untuk mengetahui prioritas perbaikan dilakukan analisis dengan *Customer Window Quadrant*. Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pada aspek *tangible*, *reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan rata-rata >60% yang berarti masuk dalam pelayanan yang memuaskan. Sedangkan, prioritas utama yang perlu dilakukan pada pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan yaitu pelayanan pasien agar tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan farmasi, waktu tunggu obat jadi dan obat racikan serta ketersediaan obat di apotik rumah sakit.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian; Analisis CWQ; Tingkat Kepuasan; BPJS

Abstract

West Sulawesi Provincial Hospital is a hospital owned by the West Sulawesi Provincial government whose job is to provide services for BPJS patients. There has been no research related to the satisfaction of outpatient BPJS patients with pharmaceutical services in hospital's outpatient unit. The

purpose this study is to determine the level satisfaction of BPJS patients and the priority of improvements that need to be made in the outpatient unit for pharmaceutical services for BPJS patients. This research is a descriptive non-experimental using a questionnaire. Respondents were selected by convenience sampling technique. SERVQUAL method is used to determine the level of patient satisfaction and service evaluation. Meanwhile, to determine the priority of repairs, an analysis was carried out with the Customer Window Quadrant. The results showed the level of satisfaction in the aspects of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with an average of > 60% which means that it is included in a satisfactory service. Meanwhile, the main priority that needs to be carried out on pharmaceutical services in outpatient units is patient care so as not to wait long to get pharmaceutical services, waiting time for finished and concoction drugs and the availability of drugs in hospital pharmacies.

Keywords: Pharmaceutical Services; CWQ analysis; Satisfaction Level; BPJS

DOI: https://doi.org/10.25026/mpc.v15i1.642

1 Pendahuluan

Kesehatan adalah kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia. Segala aktivitas tidak dapat berjalan apabila fisik dan mental seseorang tidak sehat. Maka dari itu setiap individu sangat menjaga diri agar dalam keadaan baik baik saja. Kesehatan memiliki suatu keterkaitan yang sangat erat dengan ekonomi. Kondisi kesehatan masyarakat akan mempengaruhi produktifitas kerja. Pemerintah dalam upaya memperbaiki kondisi kesehatan masyarakat selalu berusaha menyediakan pelayanan kesehatan bermutu, merata, dan terjangkau bagi masyarakat secara ekonomis [1].

Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia pemerintah menyelenggarakan program kesehatan, yang mulai tanggal tanggal 1 Januari 2014, Indonesia melakukan perubahan dalam system pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), yang mana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2014 sampai dengan 2019 akan ditanggung biaya kesehatannya. Adapun penyelenggara jaminan kesehatan nasional ini diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang BadaDalamn Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan badan usaha milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta kelarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa [2].

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. Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah rakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat [3].

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat adalah salah satu rumah sakit khusus milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Rumah sakit ini mempunyai tugas dan kewajiban membantu pemerintah dalam pembangunan kesehatan. Oleh karena itu,

rumah sakit ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari rumah sakit lain dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Salah satu pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan kefarmasian karena pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit [4]. RSUD Provinsi Sulawesi Barat dalam pelayanannya menerima pasien umum maupun pasien penerima jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan suatu hal yang bersifat subyektif, yang dapat di pengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan juga dipengaruhi oleh lingkungan. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari pelayanan di Apotek, pelayanan yang dimaksud berupa interaksi pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen menentukan tujauan akhir dari pembelian suatu produk obat dengan demikian pasien harus dipuaskan dengan pelayanan kefarmasian, karena jika tidak mereka akan beralih pada rumah sakit lain, dan tentunya ini akan menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang di terima oleh pasien [5]

Berdasarkan data tahun 2019 pengunjung RSUD Provinsi Sulawesi Barat mayoritas pasien pengguna BPJS Kesehatan sekitar 80%. Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian untuk pasien BPJS menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi. Mutu pelayanan farmasi dapat dianalisa menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu metode yang mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*); kehandalan (*reliability*); kualitas pelayanan yang tanggap (*responsiveness*); memberikan rasa percaya serta keyakinan (*assurance*); serta pelayanan yang baik dan pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*) dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Untuk memberikan gambaran prioritas yang harus ditingkatkan pada pelayanan kefarmasian digunakan metode *Customer Window Quadrant* (CWQ). Customer *Window Quadrant* adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh [6].

2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah resep yang ditebus oleh pasies peserta BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat pada tahun 2020 yakni sebanyak 7825 orang. Penetapan jumlah sampel menggunakan metode slovin dengan teknik convenience sampling adalah 382 orang [7]. Teknik dan instrument pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk menilai *service quality* terhadap aspek *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pasien BPJS Kesehatan pada pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Sebelum dilakukan penelitian kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas [6].

Teknik pengolahan data dilakukan dengan pemeriksaan data dan tabulasi data (tabulating). Teknik analisis data dilakukan dengan cara pembuatan tabel distribusi frekuensi yang ditetapkan berdasarkan skala likert. Deskripsi data berdasakan pada perhitungan rata-rata untuk menetukan skor kepuasan pasien dengan kategori sebagai berikut: sangat puas (81-100%), puas (61-80%), cukup puas (41-60%), kurang puas (21-40%) dan tidak puas (0-20%), untuk mengetahui prioritas perbaikan dilakukan analisis dengan *Customer Window Quadrant* [8]

3 Hasil dan Pembahasan

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien pengguna fasilitas BPJS, telah merasakan pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat minimal 2 kali, berusia lebih dari 17 tahun, menguasai baca tulis, dapat berkomunikasi dengan baik, serta bersedia mengisi informed consent sebanyak 382 orang. Berdasarkan Tabel. 1 dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar dari seluruh subjek penelitian yaitu sebanyak 193 subjek (50.5%)

adalah laki-laki. Hampir setengahnya dari responden dengan umur antara 26-35 tahun yaitu sebanyak 117 subjek atau (30.6%). Setengahnya dari responden dengan pendidikan SMA sebanyak 184 subjek (48.2%). Hampir setengahnya dari responden dengan pekerjaan LL yaitu sebanyak 118 subjek (30.9%). Setengahnya dari responden dengan kelas III BPJS yaitu sebanyak 171 (44.8%) dan sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas sebanyak 209 subjek (54.7%). Data responden dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan fasilitas kesehatan yang digunakan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki keberagaman data yang relatif kecil. mean menggambarkan nilai rata-rata, sedangkan nilai *Standard Deviation* (SD) menggambarkan seberapa jauh bervariasinya data. SD kecil merupakan indikasi data representatif. Jika nilai SD jauh lebih besar dibandingkan niai mean, maka nilai mean tidak representatif dari keseluruhan data dan nilai SD yang sangat kecil dibandingkan nilai mean, maka nilai mean dapat digunakan sebagai representatif dari keseluruhan data.

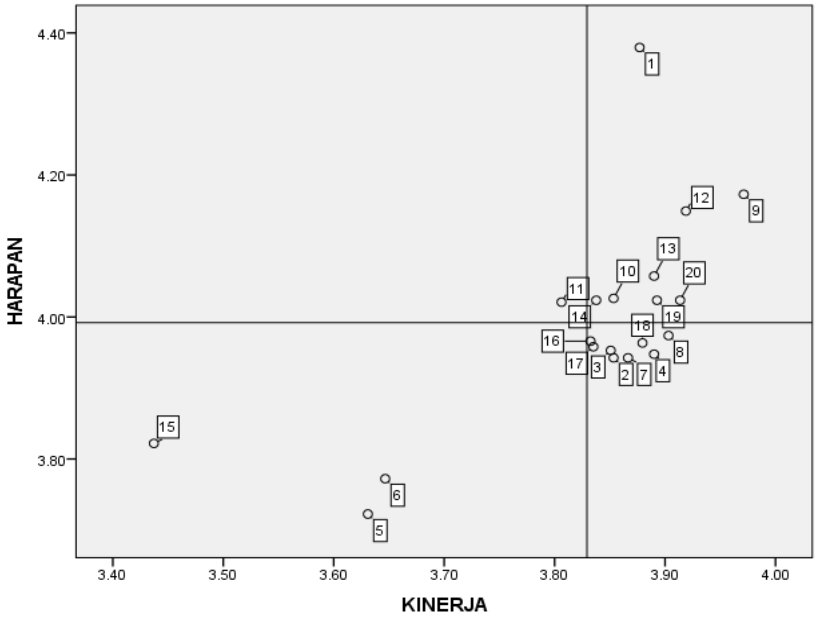
Untuk melihat kepentingan relatif pelanggan dapat dilihat pada kuadran jendela pelanggan atau *Customer Window Quadrant* (CWQ). Kuadran jendela pelanggan adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh. CWQ membagi karakteristik produk ke dalam empat kuadran. Kuadran A menggambarkan kondisi harapan tinggi sedangkan kinerja rendah atau belum maksimal. Kuadran B mengambarkan item yang memiliki harapan tinggi dengan kinerja tinggi. Kuadran C menggambarkan kondisi harapan rendah tetapi kinerja tinggi. Serta, kuadran D menggambarkan kondisi harapan rendah dan kinerja rendah [9][5].

Tabel 1. Pengelompokkan responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	193	50.5
Perempuan	189	49.5
Umur		
17-25	103	27.0
26-35	117	30.6
36-45	84	22.0
46-55	44	11.5
56-65	23	6.0
66-75	11	2.9
Pendidikan		
Tidak sekolah	7	1.8
SD	31	8.1
SMP	36	9.4
SMA	184	48.2
Sarjana	124	32.5
Pekerjaan		
TNI/Polri	1	.3
Petani	40	10.5
PNS	75	19.6
IRT	51	13.4
LL	118	30.9
Karyawan Swasta	97	25.4
Kelas BPJS		
Kelas I	91	23.8
Kelas II	120	31.4
Kelas III	171	44.8
Mutu Layanan		
Kurang Puas	173	45.3
Puas	209	54.7

Tabel. 2 Data Kepuasan Pasien pada Masing- Masing Dimensi Mutu

Item No	Pernyataan	Skor Kinerja	Nilai SD	Skor Harapan	Nilai SD	Tingkat Kepuasan (%)
Bukti Fisik						
1	Lokasi apotik rumah sakit mudah dijangkau	3.88	0.83	4.38	0.73	87.59
2	Obat di etalase tersusun dengan rapi dan bersih	3.85	0.78	3.94	0.75	78.85
3	Penampilan petugas farmasi selalu rapi	3.85	0.70	3.95	0.75	79.06
4	Obat diberikan dalam wadah yang baik	3.89	0.69	3.95	0.73	78.95
Keandalan						
5	Waktu tunggu penyerahan obat jadi tidak lebih dari 20 menit	3.63	0.74	3.72	0.78	74.45
6	Waktu tunggu penyerahan obat racikan tidak lebih dari 30 menit	3.65	0.72	3.77	0.76	75.45
7	Prosedur pelayanan resep mudah dan tidak berbelit	3.87	0.72	3.94	0.74	78.85
8	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	3.90	0.69	3.97	0.70	79.48
Daya Tanggap						
9	Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat kepada pasien	3.97	0.71	4.17	0.81	83.46
10	Petugas farmasi cepat tanggap terhadap kondisi pasien	3.85	0.64	4.03	0.82	80.52
11	Pasien tidak menunggu lama untukmendapatkan pelayanan farmasi	3.81	0.72	4.02	0.84	80.42
12	Petugas farmasi selalu ada sesuai jadwal (tidak pernah kosong)	3.92	0.68	4.15	0.81	82.98
Jaminan						
13	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar	3.89	0.73	4.06	0.84	81.15
14	Petugas farmasi memberikan obat dalam kondisi yang baik	3.84	0.71	4.02	0.89	80.47
15	Obat di Apotik Rumah sakit selalu tersedia	3.44	0.99	3.82	0.99	76.44
16	Pasien merasa aman dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi	3.83	0.70	3.97	0.84	79.32
Empati						
17	Petugas farmasi sabar dalam melayani pasien	3.84	0.77	3.96	0.91	79.16
18	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama pada setiap pasien	3.88	0.66	3.96	0.81	79.27
19	Petugas farmasi mendengar dengan seksama setiap keluhan pasien	3.89	0.68	4.02	0.79	80.47
20	Petugas farmasi sopan dan ramah terhadap pasien	3.91	0.68	4.02	0.76	80.47



Gambar 1. Hasil kuadran jendela pelanggan (*customer window quadrant*)

Kuadran pada Gambar 1. memberikan gambaran prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pelayanan kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat kepada pasien peserta BPJS. Untuk melihat kepentingan relatif pelanggan dapat dilihat pada kuadran jendela pelanggan atau *Customer Window Quadrant* (CWQ). Kuadran jendela pelanggan adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh [10] Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* rata-rata semua serqual

menghasilkan lebih dari 50% yang memuaskan dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup maksimal.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan [11]. Analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni sebagai berikut: *Tangible* (bukti nyata) merupakan fasilitas/ sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapannya. Dalam penelitian ini adalah kemudahan akses lokasi apotek, dan kelengkapan obat resep yang diterimanya. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pasien BPJS menebus obat; *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep. Dalam penelitian ini adalah kecepatan petugas melayani pasien dan kecepatan peracikan obat resep; *Assurance* (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dalam penelitian ini adalah ketrampilan dan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien; *Emphaty* (empati) merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Dalam penelitian ini dimensi emphaty adalah keramahan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya [12][5].

Pada dimensi *tangibles* hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas berada pada kuadran 4 yaitu data terlihat dari diagram kartesius bahwa kuadran D (berlebihan): atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan. Dinilai dari dunia kesehatan karakteristik produk pelayanan unit kefarmasian merupakan salah satunya adalah fasilitas yang disedikan oleh rumah sakit terutama pada rawat. Fasilitas kefarmasian rawat jalan merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien untuk menentukan pilihannya. Sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mendominasi penyebab terpenuhinya standart mutu pelayanan [13].

Pada dimensi *reliability* hasil penelitian menunjukkan bahwa setengahnya mutu pelayanan berada pada kuadran 3 yaitu terlihat dari diagram kartesius bahwa kuadran C (prioritas rendah): atribut pada kuadran ini dianggap oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kehandalan apoteker sangat efektif dalam meningkatkan kinerja apoteker secara maksimal. Kinerja apoteker yang baik akan berdamapak dalam peningkatkan mutu pelayanan kesehatan.(14) Semakin handal apoteker dan petugas rumah sakit dalam menggunakan mekanisme pengobatan yang baik, pasien akan percayakan pengobatannya pada suatu pelayanan kesehatan. Selain itu kehandalan yang dimiliki oleh petugas terkait sikap adil dalam memberikan layanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak diskriminatif) juga merupakan hal penting yag harus diperhatikan [15].

Pada dimensi *responsiveness* hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi responsiveness berada pada kuadran 2 yang menunjukkan bahwa kuadran B (pertahankan prestasi): atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan pelayanannya sangat memuaskan. Unit pelayanan kefarmasian RSUD harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penyediaan pelayanan yang cepat yang dibutuhkan oleh pasien merupakan salah satu dari penentukan dalam memilih suatu pelayan kesehatan [16]. Daya tanggap dari seorang dokter, petugas kesehatan, apoteker dalam memberikan sebuah pelayanan sangat diharapkan oleh pasien. Apoteker yang terlambat dalam memberikan

pelayanan akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan sehingga perlu peningkatan tanggung jawab dengan menekan kedisiplinan kerja pada pelayan kesehatan. Selain itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu melakukan pendekatan yang bersifat informatif dengan cara menjelaskan perkembangan kesehatan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan anggota keluarga [17].

Pada dimensi *assurance* hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi assurance dengan peningkatan kebutuhan mutu pelayanan yang sesuai standart. Tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pasien pada pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara petugas kesehatan dan pasien [18] Jaminan kepastian didapatkan melalui komunikasi yang baik, dalam komunikasi apoteker akan memberikan sebuah informasi yang jelas terhadap jenis obat yang diberikan sehingga jaminan kepastian akan terbentuk secara alamiah.

Pada dimensi *empathy* hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas dimensi empathy terdapat pada kuadran 4 yaitu atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa petugas apoteker rumah sakit yang lebih mengutamakan melaksanakan tugas daripada mendengarkan sebuah keluhan yang dirasakan oleh pasien. Salah satu penyebabnya adalah petugas apoteker rumah sakit merasa masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, beban kerja yang tinggi dan kurangnya tenaga kesehatan. Sikap mau mendengarkan sebuah keluhan pasien atau dimensi empati akan membantu dalam proses penyembuhan. Pendekatan emosional petugas apoteker rumah sakit akan membuat pasien menemukan kebutuhan psikologis dan sosial yang tidak terpenuhi selama perawatan sehingga pasien merasa lebih baik dengan kondisinya sehingga harus memberikan pelayanan dengan penuh profesionalisme salah satunya dengan pendekatan emosional [19]. Fokus utama perawatan tidak bertumpu pada perawatan medis namun bagaimana suatu penyedia pelayanan farmasi mampu mengenali kondisi pasien. Ikatan emosional yang kuat antara penyedia layanan dan pasien telah terbukti secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap jenis pelayanan yang diterima. Dengan demikian untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada unit farmasi diperlukan peningkatan profesionalisme salah satunya didukung dengan kebijakan yang ada di Rumah Sakit dengan memperhatikan dimensi mutu pelayanan [20].

4 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori puas (>60%). Hasil analisis *Customer Window Quadrant* menunjukkan petugas Apotik Rawat jalan sebaiknya memperbaiki pelayanan pasien agar tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan farmasi, waktu tunggu obat jadi dan obat racikan serta ketersediaan obat di apotik rumah sakit.

5 Kontribusi Penulis

Kontribusi penulis dalam penelitian ini yaitu peneliti utama Wita Oileri Tikirik dan peneliti pendamping Haryanto, dengan didampingi juga oleh beberapa mahasiswa yakni Nelvi, Aura Rabiulandari Bsair, Adilah Rezky Pratiwi dan Suci Ramlah.

6 Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

7 Daftar Pustaka

[1] Sudarso E. ANALISIS PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN. 2020;1:35–47.

[2] Sofiana M, Wahyuni R, Supriyadi E. Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. Abiwara J Vokasi Adm Bisnis. 2020;1(2):93–110.

[3] Sugeng Suharto. Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam Bidang Kesehatan [Internet]. Uwais Inspirasi Indonesia. 2018. 146 p. Available from: https://www.google.co.id/books/edition/Kajian_Survey_Kepuasaan_Layanan_Publik_d/JMKIDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=jurnal+tentang+

pelayanan+publik+kesehatan&printsec=frontcover
[4] Purwaningrum R. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. J Ilmu Kedokt dan Kesehat. 2020;7(1):357–67.
[5] Listiawaty R, Sugiarto S. Analysis Of Customer Satisfaction Level Of Quality Of Frontline Office Services Of BPJS Office Of Jambi Branch. J Widya Med [Internet]. 2020; Available from: http://journal.wima.ac.id/index.php/JWM/article/view/2427
[6] Astuti NK, Kundarto W. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. JPSCR J Pharm Sci Clin Res. 2018;3(2):84.
[7] Upadhyai R, Jain AK, Roy H, Pant V. A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. J Health Manag. 2019;21(1):102–27.
[8] Mayenti F, Sari Y. Efektifitas Teknik Distraksi Musik Klasik Mozart Untuk Mengurangi Nyeri Pada Pasien Post Operasi Fraktur. J Akad Baiturrahim Jambi. 2020;9(1):98.
[9] Raising R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. J Mandala Pharmacon Indones. 2019;5(01):31–7.
[10] Putri S. Analisis Kesenjangan Pelayanan Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Menggunakan. J Kesehat Masy. 2016;4:117–25.
[11] Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty AL, Raharni R. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. J Kefarmasian Indones. 2020;10(1):42–9.
[12] Zumria, Narmi T. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. J Ilm Karya Kesehat. 2020;1(1):76–83.
[13] Ogundipe O, Hoyo C, Stbye T, Oneko O, Manongi R, Lie RT, et al. Factors associated with prenatal folic acid and iron supplementation among 21,889 pregnant women in Northern Tanzania: A cross-sectional hospital-based study. BMC Public Health. 2020;12(1):1.
[14] Mustika YA, Nugrahaningtyas Wahjuning Utami J, Sukismanto S. Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. J Heal Educ. 2019;4(1):37–42.
[15] Mylonas I, Friese K. Indikationen, Vorzüge und Risiken einer elektiven Kaiserschnittoperation. Dtsch Arztebl Int. 2015;112(29–30):489–95.
[16] Wardah, Dr Said Usman, Dr Elly Wardani. An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in an Indonesian Hospital. Ethiop J Health Sci. 2020;30(6).
[17] Setyawan FEB, Supriyanto S, Ernawaty E, Lestari R. Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. J Public health Res. 2020;9(2):140–3.
[18] Fadhilah IQ, Murti B, et al. Factors Affecting the Quality of Outpatient Registration Service and Patient Satisfaction at the Community Health Center in Surakarta and Karanganyar, Central Java. J Heal Policy Manag. 2020;5(2):92–102.
[19] Pratiwi P, Muhtadi A, Surahman E. Influence Service Quality and Customer Satisfaction towards Drug Purchase Intention in Anggrek Outpatient Pharmacy Depo at Hasan Sadikin Hospital. Indones J Clin Pharm. 2016;5(1):47–55.
[20] Sepp K, Tuula A, Bobrova V, Volmer D. Primary health care policy and vision for community pharmacy and pharmacists in estonia. Pharm Pract (Granada). 2021;19(2):1–12.