

**FACTORS AFFECTING BPJS PATIENT SATISFACTION LEVELS OUTPATIENT
MEDICATION INTAKE IN PHARMACY H. ABDUL MANAP JAMBI HOSPITAL IN
2024**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DALAM PENGAMBILAN OBAT DI FARMASI
RSUD H. ABDUL MANAP JAMBI TAHUN 2024**

Rizky Dimas Alfareza ^{1)*}, Renny Afriany ²⁾, Vina Dwi Lestari ³⁾

¹²³⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi

e-mail : rizkydimasalfareza2018@gmail.com

ABSTRACT

Pharmaceutical services have an important role in supporting the quality of hospital services, especially in increasing patient satisfaction. Pharmaceutical installations are responsible for the supply and distribution of drugs in accordance with regulations. Factors such as drug availability and prescription lead times affect patient satisfaction. A survey at H. Abdul Manap Jambi Hospital showed complaints about the length of waiting time due to limited resources, so an in-depth study is needed related to the factors that affect the satisfaction of outpatient BPJS patients. The purpose of this study is to find out the factors that affect the satisfaction of outpatient BPJS patients in taking drugs at the Pharmaceutical Installation of H. Abdul Manap Jambi Hospital. The approach used was quantitative descriptive with a sample of 100 BPJS patients selected by purposive sampling. The research instrument is in the form of a questionnaire sheet that has been tested for validity and reliability using SPSS 23. The results of the analysis showed that of the 5 (five) factors that affect patient satisfaction, the most were the availability and completeness of drugs. A total of 49 respondents stated that the availability of drugs is the most important factor in determining satisfaction. The conclusion of this study is that the availability and completeness of drugs in pharmaceutical services affect the satisfaction level of outpatient BPJS patients. Based on the research findings, it is therefore necessary to increase the number of pharmacy staff and implement an optimal drug management system to support the improvement and development of patient satisfaction at RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi in the future.

Keywords : *Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Satisfaction Factors*

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam menunjang kualitas layanan rumah sakit, terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Instalasi farmasi bertanggung jawab atas penyediaan dan distribusi obat sesuai regulasi. Faktor seperti ketersediaan obat dan waktu tunggu resep memengaruhi kepuasan pasien. Survei di RSUD H. Abdul Manap Jambi menunjukkan keluhan terhadap lamanya waktu tunggu akibat keterbatasan sumber daya, sehingga diperlukan kajian mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan dalam pengambilan obat di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan

sampel 100 pasien BPJS yang dipilih secara purposive sampling. Instrumen penelitian berupa lembar kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 5 (lima) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang paling banyak yaitu pada ketersediaan dan kelengkapan obat. Sebanyak 49 responden menyatakan bahwa ketersediaan obat merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ketersediaan dan kelengkapan obat dalam pelayanan farmasi memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian oleh karna itu dibutuhkan penambahan petugas dibagian farmasi dan sistem manajemen obat yang optimal tersedia guna mendukung peningkatan dan pengembangan kepuasan pasien di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi kedepannya.

Kata Kunci : Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien, Faktor kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan medis lengkap kepada masyarakat, meliputi gawat darurat, rawat inap, dan poliklinik, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 (Peraturan Pemerintah, 2021) Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021, Rumah sakit berperan sebagai entitas pelayanan medis terpadu yang menyediakan spektrum intervensi kesehatan luas bagi publik, mencakup penanganan kasus akut, fasilitas perawatan berkelanjutan (inap), serta dukungan terapeutik non-inap. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2014 mengenai penyelenggaraan pusat kesehatan umum, pusat pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan sejumlah tugas, terdiri layanan medis dan nonmedis.

Salah satu komponen layanan penunjang medis rumah sakit adalah instalasi farmasi. Departemen farmasi rumah sakit bertugas mengawasi semua persediaan farmasi yang beredar di fasilitas tersebut dan merupakan

salah satu departemen yang menyediakan, menangani, dan mendistribusikan obat-obatan kepada pasien. Selain itu, instalasi farmasi sangat penting, dan fasilitas pelayanan kesehatan perlu memiliki struktur organisasi yang jelas dan teratur sesuai dengan apoteker, asisten apoteker, staf administrasi, dan staf pendukung medis yang bertugas memperoleh dan menyediakan informasi tentang obat-obatan yang tersedia untuk digunakan kepada semua pihak di dalam fasilitas tersebut, termasuk pasien dan tenaga medis (Permenkes, 2014).

Obat medis, pelayanan informasi obat, pelayanan kefarmasian, penerimaan dan penerbitan resep, konseling, pengobatan di rumah (home treatment), pengawasan pengobatan, pemantauan efek samping obat (MESO) semuanya tercakup dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Medis di Toko Obat. Salah satu layanan yang diterima pasien langsung serta dengan komitmen penuh menyangkut tuntutan medisnya adalah pelayanan kefarmasian, yang bertujuan

untuk menghasilkan hasil yang dapat diandalkan guna meningkatkan kesehatan pasien (Karida & Dhamanti, 2024).

Kepuasan pasien adalah emosi yang dialami pasien ketika kualitas perawatan medis yang diterimanya memenuhi atau melampaui harapannya (Ra'uf, 2021). Penilaian kepuasan pasien menjadi indikator sejauh mana harapan terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi yang mereka terima. Ketika layanan kesehatan diberikan dengan cara yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, pasien merasa puas. Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu penanda kualitas perawatan kesehatan karena sangat signifikan dan berkorelasi langsung dengan jumlah kunjungan pasien (Effendi, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, indeks kepuasan pasien Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi turun dari 3,28 pada tahun 2018 menjadi 3,17 pada tahun 2019. Pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu selama tiga bulan terakhir. Pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap lamanya waktu pelayanan dan lamanya waktu tunggu pengobatan (Wulandari et al., 2020).

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2014, pelayanan kefarmasian harus mampu menjamin ketersediaan obat, memberikan informasi yang akurat, serta menjamin waktu tunggu yang sesuai standar (Permenkes, 2014). Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama, keterbatasan stok obat, serta kurangnya informasi mengenai penggunaan obat masih menjadi keluhan umum yang dialami pasien. Hal ini

berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pasien dan dapat menurunkan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit daerah.

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dikategorikan sebagai rumah sakit tipe C milik pemerintah kota, memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Jambi. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit ini, ditemukan adanya tidaksesuaian antara harapan pasien dan kenyataan layanan yang diterima terutama dalam aspek ketersediaan obat dan lamanya waktu pengambilan resep. Keluhan tersebut menandakan perlunya kajian mendalam terhadap yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan dalam pengambilan obat di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi tahun 2024. Fokus utama terletak pada tiga komponen utama yaitu ketersediaan obat, waktu tunggu, dan kualitas informasi yang diberikan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan mutu pelayanan farmasi rumah sakit secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain deskriptif yang dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi pada periode Januari-Februari 2025. Sampel penelitian ini

berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi sebanyak 45.584 pasien BPJS rawat jalan, dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi, berusia ≥ 18 tahun, telah menerima pelayanan farmasi, serta bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak menyelesaikan proses pelayanan farmasi atau mengalami kendala dalam pengisian kuesioner. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang mengukur faktor-faktor pelayanan farmasi, meliputi kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kejelasan penjelasan obat, serta keramahan petugas farmasi, dengan memastikan responden tidak berada dalam kondisi yang dapat mempengaruhi objektivitas penilaian selama proses pengisian kuesioner di Instalasi Farmasi. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Deskriptif

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor utama yang memengaruhi Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan dalam pengambilan obat di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi meliputi kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, penjelasan obat oleh petugas, keramahan petugas, dan pasien yang tidak mengalami pengaruh di Instalasi Farmasi.

Dari 100 responden yang diteliti, sebagian besar (49%) menyatakan bahwa ketersediaan dan kelengkapan obat menjadi faktor paling menentukan dalam kepuasan pelayanan. Selain itu, kecepatan pelayanan juga menjadi perhatian penting, dimana 31% responden mengeluhkan lamanya proses pengambilan obat akibat antrean dan keterbatasan tenaga farmasi.

Sedangkan terkait informasi atau penjelasan obat oleh petugas sebanyak 2% responden menyatakan kurang puas karena kurangnya penjelasan mengenai dosis, kemudian keramahan petugas atas pelayanan didapatkan 1% responden, serta pasien yang tidak mengalami pengaruh di instalasi farmasi ada 17% responden. Dengan demikian, ketersediaan atau kekosongan obat merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap turunnya tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi.

Anallisa Data

Tabel 1 | Deskripsi Jawaban variabel faktor mempengaruhi di Farmasi.

Pernyataan	Jawaban Responden
1. Kecepatan pelayanan kurang	31
2. Ketersediaan obat tidak ada atau tidak lengkap	49
3. Penjelasan obat oleh petugas kurang lengkap	2
4. Kurang keramahan dari sikap petugas	1
5. Tidak ada yang mempengaruhi	17
Total	100

Responden dalam penelitian ini adalah Pasien BPJS rawat jalan yang telah melakukan pengambilan obat di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa dari lima faktor utama yang diteliti, ketersediaan obat menempati urutan pertama sebagai penyebab ketidakpuasan pasien dengan persentase sebesar 49%.

Temuan ini menunjukkan bahwa kekosongan obat masih menjadi persoalan utama dalam pelayanan farmasi rumah sakit dan memiliki dampak signifikan terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika pasien tidak mendapatkan obat yang diresepkan secara lengkap, hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan rasa tidak puas karena mereka harus membeli obat di luar rumah sakit atau menunda minum obatnya.

Selain itu, kecepatan pelayanan juga menjadi keluhan utama dengan jumlah responden sebesar 31%. Banyak pasien merasakan bahwa proses pengambilan obat memakan waktu lama akibat keterbatasan petugas farmasi dan antrean yang menumpuk. Keadaan ini mencerminkan masih adanya ketidakefisienan dalam sistem distribusi obat, yang apabila tidak segera ditangani dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit.

Dalam aspek penyampaian informasi, hanya 2% responden yang mengeluhkan kurangnya penjelasan mengenai penggunaan obat, efek samping dan waktu konsumsi. Meski angka ini relatif kecil, informasi yang tidak lengkap tetap berpotensi menimbulkan kesalahan penggunaan obat (medical error) yang dapat berakibat serius bagi keselamatan pasien.

Keramahan petugas farmasi ternyata hanya dipermasalahkan oleh 1% responden,

mengindikasikan bahwa secara umum interaksi antara petugas dan pasien telah berjalan cukup baik. Sementara itu, 17% responden menyatakan bahwa mereka tidak mengalami pengaruh dari pelayanan diinstalasi farmasi, yang berarti sebagian pasien tetap merasa puas meskipun menghadapi kendala.

Instalasi Farmasi bertindak sebagai unit yang menjadi kunci pelayanan rawat jalan dilayanan kesehatan. Situasi ini disebabkan oleh kebutuhan akan obat-obatan medis yang diperlukan oleh kebanyakan pasien selama periode penyembuhan. Namun, banyak rumah sakit yang masih belum memenuhi standar yang ditetapkan, khususnya terkait waktu tunggu pasien (Fauziyah, 2023). Instalasi farmasi, sebagai unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh layanan kefarmasian di rumah sakit memainkan peran yang sangat penting dalam konteks ini (Kemenkes RI, 2016).

Pohan, (2007) menyatakan masih ada terjadi kekurangan obat-obatan saat bertugas, masih ada dokter yang mengikuti aturan harga serta batas atas resep dengan hal itu staf perlu dikonfirmasi kembali, selain itu masih ada tenaga farmasi masih belum memproses obat yang diberikan karena masih sibuk dengan menulis resep obat untuk pasien. Masalah yang teridentifikasi adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan resep yang diberikan kepada pasien melebihi ketentuan standar yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang. Standar tersebut menyebutkan bahwa waktu pelayanan resep untuk obat bebas harus kurang dari 30 menit dan untuk obat kombinasi kurang dari 60 menit. Hal ini

menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Nasution dkk, 2021).

Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan pasien harus difokuskan pada perbaikan sistem manajemen obat, efisiensi pelayanan, serta penguatan komunikasi farmasi kepada pasien. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan minimum dari Kementerian Kesehatan yang menargetkan waktu tunggu maksimal serta ketersediaan obat mencapai 100%. Rumah sakit perlu mengoptimalkan strategi logistik, pelatihan staf farmasi, serta penggunaan teknologi informasi untuk memantau stok obat secara real-time guna meningkatkan mutu layanan kefarmasian.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketersediaan obat merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Jambi. Kekosongan obat menjadi penyebab ketidakpuasan terbesar, diikuti oleh kecepatan pelayanan. Meskipun penjelasan obat dan Keramahan petugas tidak banyak dikeluhkan, keduanya tetap penting dalam menunjang kualitas layanan. Oleh karena itu, perbaikan sistem distribusi obat dan Peningkatan efisiensi pelayanan perlu menjadi prioritas rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

SARAN

Penambahan petugas dibagian farmasi dan sistem manajemen obat yang optimal tersedia guna mendukung peningkatan dan

pengembangan kepuasan pasien di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada RSUD H. Abdul Manap Jambi yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menjadikan RSUD tersebut sebagai lokasi penelitian. Terima kasih juga kepada para pasien BPJS di farmasi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan informasi yang sangat berharga.

Penulis juga menghaturkan rasa terima kasih kepada ibu Renny Afriany, N, S.Kom, M.S.I., dan Ns. Vina Dwi Lestari, M.Kep selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, masukan, dan arahan yang sangat berharga selama proses penelitian ini berlangsung. Selain itu, apresiasi khusus diberikan kepada Prodi Administrasi Rumah Sakit Stikes Garuda Putih Jambi atas fasilitas dan dukungan administratif yang diberikan untuk mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>

- Fauziyah, S. T. (2023). Analisis Waste di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan Pendekatan Lean Management: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(7), 1242–1249. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i7.3350>
- Karida, R., & Dhamanti, I. (2024). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Dan Komitmen Karyawan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 2674–2684.
- Kemenkes RI. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, May*, 31–48.
- Nasution dkk. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien diinstalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(3), 341–346. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol7.iss3.1020>
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. 086146*.
- Permenkes, 2014. (2014). *Permenkes, 2014. 1–203*.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung : Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37. <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah*

Manusia dan Kesehatan, 3(2), 265–269.

