

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANIKI
BAWAH KOTA MANADO**

***ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS OF PARTICIPANTS IN THE
NATIONAL HEALTH INSURANCE ON PHARMACEUTICAL SERVICES AT PANIKI
BAWAH PUBLIC HEALTH CENTER, MANADO CITY***

Chelsi Stelin¹⁾, WidyaAstuty Lolo¹⁾, Imam Jayanto¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

*stelinchelsi01@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is the result of health services received by each patient. The better the service received by the patient, the greater the patient satisfaction. The purpose of this study was to determine satisfaction level of patients who are participating in the National Health Insurance on pharmaceutical services at Paniki Bawah Public Health Center, Manado City. This research was a descriptive study using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The parameters used were the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study was conducted by distributing questionnaires to 283 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. The results of the study obtained an average patient satisfaction of (0.03), so it can be concluded that the satisfaction level of National Health Insurance patients at Paniki Bawah Public Health Center Manado City is in the positive range, which means that the patients are satisfied with the services provided.

Keywords: *Public Health Center, National Health Insurance, Satisfaction Level.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka kepuasan pasien akan semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Paniki Bawah, Kota Manado. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, menggunakan metode *non-probability sampling* dengan Teknik *purposive sampling*. Parameter yang digunakan adalah dimensi sarana fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner kepada 283 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar (0,03) sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado berada pada rentang positif yang artinya pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Puskesmas, Jaminan Kesehatan Nasional, Tingkat Kepuasan.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan prioritas utama untuk keberlangsungan hidup seseorang. Pemerintah turut berperan serta dalam mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat, agar menjadi masyarakat yang produktif, maka dibentuklah program pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang dinaungi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional adalah program Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Permenkes, 2016).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019).

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dan akan berpengaruh pada status kesehatan pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin meningkat juga kepuasan pasien, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan tersebut sudah baik.

Metode *Servqual (Service Quality)* merupakan metode untuk menghitung tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan survei penilaian terhadap pelayanan dalam bidang barang dan jasa. Pengukuran menggunakan metode *Servqual* terdiri dari lima dimensi yakni keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti terukur (*Tangibles*), empati (*Empathy*), dan daya tanggap (*Responsiveness*).

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai November 2021 di Puskesmas Paniki Bawah, Kota Manado.

JENIS PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Alat dan Bahan

Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini ialah alat tulis-menulis, lembar kuesioner, dan kamera sebagai alat untuk dokumentasi.

Bahan

Data penelitian terdiri dari dua sumber data, yaitu :

1. Data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden dalam hal ini adalah pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah.
2. Data sekunder yang berupa pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan untuk mendukung data primer.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berobat di Puskesmas Paniki Bawah dan mendapatkan pelayanan instalasi farmasi di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado.

Sampel

Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2012), *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian merupakan pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Paniki Bawah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi :
 - a. Pasien dengan usia ≥ 17 tahun
 - b. Pasien rawat jalan
 - c. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
 - d. Bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Eksklusi :
 - a. Pasien yang baru pertama kali mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.
 - b. Penyandang disabilitas
 - c. Pasien yang buta huruf

Untuk mengetahui besaran sampel, maka perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Sugiyono, 2013), dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Jumlah Populasi

e = Konstanta = 0,1 yaitu penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan sebesar 0,1.

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 283 responden/pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berkunjung di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado.

Analisis Data

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi skor menggunakan skala *Likert*.

Tabel 1. Nilai Skor Harapan dan Kenyataan

Harapan	Nilai	Kenyataan
Sangat Setuju	4	Sangat Puas
Setuju	3	Puas
Tidak Setuju	2	Tidak Puas
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Puas

Setelah memperoleh skor kenyataan dan harapan, selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan rumus sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

$$y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata kenyataan

Y = Skor rata-rata harapan

$\sum xi$ = Jumlah skor item pernyataan kenyataan

$\sum yi$ = Jumlah skor item pernyataan harapan.

N = Jumlah responden

Untuk menghitung total kualitas pada penelitian ini menggunakan analisis model *Weighted Servqual* sebagai berikut :

$$I_{kj} = \sum_{i=0}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

I_{kj} = Indeks total kualitas pelayanan

P_{ij} = *Performance* I pada objek J

E_{ij} = *Expectance* (harapan atribut pada objek j)

n = Jumlah pernyataan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat evaluasi dan atau keakuratan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Perhitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan Microsoft Office Excel. Menurut Sugiyono (2016), keputusan pengujian validitas instrument adalah :

1. Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila digunakan berkali – kali oleh peneliti yang sama atau peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama (Arikunto, 2010). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) untuk melihat nilai *Cronbach Alpha* (α). Menurut Sugiyono (2013), keputusan pengujian Reliabilitas instrument sebagai berikut :

1. Dinyatakan reliabel, bila *Cronbach Alpha* > 0,6
2. Dinyatakan tidak reliabel, bila *Cronbach Alpha* < 0,6

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah

Karakteristik	Total	
	N	%
Usia		
(17 - 25 Tahun)	79	28
(26 - 35 Tahun)	65	23
(36 - 45 Tahun)	49	17
(46 - 55 Tahun)	48	17
(56 - 65 Tahun)	37	13
(>65 Tahun)	5	2
JenisKelamin		
Perempuan	161	57
Laki-laki	122	43
Pendidikan Terakhir		
Tidak lulus SD	4	1
SD	5	2
SMP	27	10
SMA	158	56
Perguruan Tinggi/Akademik	85	30
Lainnya	4	1
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	30	11
Ibu RumahTangga	77	27
Wiraswasta	41	14
Petani	3	1
Pensiunan	10	4
Swasta	13	5
Buruh / Karyawan	44	16
Pegawai Negeri Sipil	29	10
TidakBekerja	10	6
Lainnya	29	6

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang datang ke Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado terbanyak berusia 17-25 tahun dengan

persentase sebesar 28% dan terendah berusia lebih dari 65 Tahun dengan persentase 2%.

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 ini dapat disimpulkan, bahwa jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dengan kepuasan responden.

Hasil penelitian pada karakteristik pendidikan, jumlah responden terbanyak pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 158 pasien, dengan persentase 56%. Menurut Priyoto (2017), tingginya tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat kepedulian responden terhadap kesehatan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pendidikan dan sosio ekonomi menentukan tingkat kesehatan seseorang.

Hasil penelitian pada karakteristik pekerjaan, jumlah responden terbanyak adalah Ibu RumahTangga (IRT) sebanyak 77 pasien, dengan persentase 27%. Menurut Robianto dkk (2018), seorang yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga mempunyai waktu luang mengurus keperluan rumah tangga termasuk dalam menebus obat untuk dirinya sendiri maupun suami atau keluarganya dibandingkan dengan mereka yang bekerja, sehingga tidak ada hubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan kepada 30 responden diawal penelitian. Hasil dari uji validitas kuesioner harapan dan kenyataan dari item 1 sampai 24 dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas kuesioner harapan dan kenyataan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado dinyatakan reliabel, karena nilai *Cornbach Alpha* pada tiap item lebih dari 0,6.

Analisis Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado

Tabel 3. Perhitungan Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	Ikj	Rata-rata Perdimensi	Peringkat
Sarana Fisik	1	1006	1012	3.555	3.576	0.021	-0.020	5
	2	961	943	3.396	3.332	-0.064		
	3	997	1012	3.523	3.576	0.053		
	4	954	904	3.371	3.194	-0.177		
	5	1013	1032	3.580	3.647	0.067		
Keandalan	1	1008	1014	3.562	3.583	0.021	0.025	4
	2	998	1004	3.527	3.548	0.021		
	3	1008	1016	3.562	3.590	0.028		
	4	1005	1018	3.551	3.597	0.046		
	5	974	977	3.442	3.452	0.011		
DayaTanggap	1	1018	1046	3.597	3.696	0.099	0.064	1
	2	1020	1039	3.604	3.671	0.067		
	3	1018	1033	3.597	3.650	0.053		
	4	1019	1029	3.601	3.636	0.035		
Jaminan	1	1000	1015	3.534	3.587	0.053	0.034	3
	2	1003	1014	3.544	3.583	0.039		
	3	1013	1018	3.580	3.597	0.017		
	4	998	1005	3.527	3.551	0.025		
	5	1005	1012	3.551	3.576	0.025		
	6	1004	1016	3.548	3.590	0.042		
Empati	1	997	1017	3.523	3.594	0.071	0.057	2
	2	1008	1029	3.562	3.636	0.074		
	3	1011	1027	3.572	3.629	0.057		
	4	1006	1014	3.555	3.583	0.028		
Nilai KepuasanSecaraKeseluruhan							0.03	

Berdasarkan Tabel 3, hasil perhitungan semua dimensi menggambarkan nilai positif dan nilai negative terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Secara berturut-turut nilai tertinggi ialah dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), kemudian empati (*Empathy*), lalu jaminan (*Assurance*), keandalan

Rata-rata nilai Ikj pada dimensi day atanggap (*Responsiveness*) menunjukkan nilai positif, yaitu (0.064). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014,

(*Reliability*) dan yang terakhir sarana fisik (*Tangibles*).

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan dimensi tertinggi di antara dimensi lainnya, pernyataan didalamnya terkait dengan kemampuan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk non racikan dan 30 menit untuk obat racikan, tanpa melihat jumlah item.

Pernyataan pada dimensi empati (*Empathy*) berisi tentang kepedulian dan pengertian petugas terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien. Rata-rata nilai I_{kj} untuk dimensi empati (*Empathy*) bernilai positif, yaitu (0,057). Berdasarkan nilai rata-rata dimensi empati dapat dikatakan bahwa dimensi ini sudah dapat memuaskan pasien sebagaimana menurut Chusna (2018), menjelaskan bahwa keramahan tenaga farmasi sesuai dengan harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan baik dan tidak mengecewakan sehingga pasien merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan tersebut.

Dimensi jaminan (*Assurance*) berisi pernyataan mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa kepercayaan pasien. Secara keseluruhan nilai rata-rata I_{kj} dimensi jaminan (*Assurance*), yaitu (0,034) yang artinya dimensi ini memiliki nilai positif. Sehingga dapat disimpulkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan.

Dimensi keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan pelayanan yang diberikan secara tepat dan terpercaya. Semua item pernyataan dalam dimensi ini bernilai positif dan keseluruhan nilai rata-rata I_{kj} dimensi keandalan (*Reliability*), yaitu (0,025). Pelayanan di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado untuk dimensi keandalan sudah termasuk memuaskan sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan pasien dan kenyataan yang terjadi sudah sesuai.

Pada sarana fisik (*Tangible*) berisi pernyataan mengenai kerapian dan kebersihan baik petugas, maupun ruangan yang digunakan sebagai tempat pelayanan. Nilai rata-rata I_{kj} pada dimensi ini bernilai negatif, yaitu (-0,020). Terdapat dua item terendah item 2 dan item 4. Hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang kurang apabila banyak pasien yang datang berobat, sehingga terdapat banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk dan kebersihan toilet yang masih kurang yang menyebabkan Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan*

pasien merasa tidak nyaman saat berada di Puskesmas.

Analisis secara keseluruhan rata-rata nilai I_{kj} semua item pada tiap dimensi memperoleh hasil (0,03). Nilai kepuasan terletak pada rentang positif, yang artinya kualitas pelayanan yang diterima pasien lebih besar daripada harapan pasien, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado terdapat pada rentang positif dengan nilai (0,03) yang artinya pasien puas.

SARAN

Diharapkan adanya evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi yang dinilai masih kurang sehingga dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih optimal bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI*. PT. RinekaCipta, Jakarta.
- Chusna, N., T. Fetriana., dan R. Adawiyah. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*. **1(2)**: 89-92.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Masyarakat. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Priyoto. 2017. *Teori Sikap Dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, Bandung.