

LITERATURE REVIEW

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 Farmasi
Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto**



Luluk Malihah

NIM. 18210021

POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO

PROGRAM STUDI D 3 FARMASI

YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Luluk Malihah

NIM. 18210022

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Senin 19 Juli 2021



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIP. 011909049

Pembimbing II

Senin 19 Juli 2021



Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt
NIP. 011808047

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Luluk Malihah

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 19 Juli 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Ketua Dewan Penguji



Monik Krisnawati, M.Sc., Apt
NIP. 011909049



Dr. Nunung Priyanti, M.Biomedis., Apt
NIP. 0811808005

Pembimbing II



Rafiastiana Capritasari, M.Farm., Apt
NIP. 011808047

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Diploma 3 Farmasi

Monik Krisnawati, M.Sc., Apt

Kaprodi D3 Farmasi

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Yang membuat pernyataan


(Luluk Malinah)

ABSTRAK

Literatur Review: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian

Oleh:

Luluk Malihah
18210022

Latar belakang: Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek kehandalan, aspek ketanggapan, aspek jaminan, aspek empati dan aspek penampilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Instalasi Farmasi rawat jalan.

Tujuan : Diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *literatur review* atau tinjauan pustaka sistematis. Metode yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisa data.

Hasil : Pada penelitian Akbar, Handayani dan Putri dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%. Hasil penelitian Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti dengan nilai rata-rata 66,78%. Hasil penelitian Astuti dan Kundarto dengan nilai rata-rata 93,96%. Hasil penelitian Fadhillah, Nurlita dan Listiana dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan 91,1%. Hasil penelitian dari Katiandagho, Mongi dan Friska dengan nilai rata-rata 97,27%.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS rawat jalan merasakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan nilai rata-rata 86,86%.

Kata kunci : pelayanan kefarmasian, Tingkat Kepuasan, Pasien BPJS

ABSTRACT

Literatur Review: Description of the Satisfaction Level of BPJS Patients on Pharmaceutical Service

Luluk Malihah
18210022

Background: Pharmaceutical services is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include the reliability aspects of the empathic aspects of responsiveness, assurance aspects and tangible aspects. This study aims to describe the level of patient satisfaction BPJS in pharmacy services at the outpatient Pharmacy Installation unit.

Objective: The description of the level of satisfaction of outpatient BPJS patients with pharmaceutical services is known.

Methodology: This study uses a literature review method or a systematic literature review. A method that identifies, assesses, and interprets all findings on a research topic. The data obtained is then analyzed data.

Results: in Akbar, Handayani and Putri's research with an average value of all dimensions of 85.19%. The results of the research by Ayucecharia, Purwatini and Damayanti with an average value of 66.78%. The results of Astuti and Kundarto's research with an average value of 93.96%. The results of research by Fadhilah, Nurlita and Listiana with the value of the level of conformity between satisfaction and expectations of 91.1%. The results of the study from Katiandagho, Mongi and Friska with an average value of 97.27%.

Conclusion: Based on the results of research and discussion, it can be concluded that outpatient BPJS patients are very satisfied with pharmaceutical services at the hospital with an average value of 86.86%.

Keywords : Pharmaceutical Service, Statisfaction Level, Patients BPJS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma 3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Purwanto Budi T, M.M., Apt Kolonel Kes (Purn) selaku Direktur Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta yang telah memberi ijin dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
2. Ibu Monik Krisnawati, M.Sc.,Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta sekaligus selaku pembimbing I, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Ilmiah ini dan telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Rafiastiana Capritasari M. Farm.,Apt selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan.
5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Subangun Aji yang selalu menyemangati, menemani dan memberi motivasi kepada penulis selama proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman-teman mahasiswa poltekes TNI AU Adisutjipto Yogyakarta atas masukan-masukan yang diberikan kepada pihak penulis terimakasih untuk doa, dukungan dan semangatnya.

Dengan rendah hati penulis sampaikan pula rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha dan doa semaksimal mungkin telah penulis tuangkan dalam penulisan ini, sehingga karya ini mengandung makna dan manfaat bagi siapa saja khususnya bagi penulis sendiri. Namun sebagai seorang biasa, jika terdapat kesalahan maupun keliruan dalam karya tulis ilmiah ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit.....	5
B. Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	6
C. Badan Penyelenggara Jamninan Sosial.....	8
D. Kepuasan Pasien.....	9
E. Kerangka Teori.....	11
F. Kerangka Konsep.....	12
G. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Desain Penelitian.....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel.....	13
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	14
E. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	14
F. Etika Penelitian.....	15
G. Jadwal Penelitian.....	16

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Hasil	17
B. Pembahasan	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal penelitian.....	15
Tabel 2. Data Hasil Pencarian Literature	16
Tabel 3. Hasil tingkat kepuasan pasien	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat	
Jalan.....	11
Gambar 2. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat	
Jalan.....	12

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Bagian dari pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Aspek- aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek keandalan (*reliability*), aspek empati (*empaty*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*) dan aspek bentuk nyata (*tangibles*). Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar pasien mendapatkan kesehatan yang bermutu karena pada umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit dan ingin mendapatkan kesembuhan secara cepat, selain itu pasien juga ingin lebih diperhatikan (Hidayati, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (Eka,dkk 2016). Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai kebutuhan medis yaitu pelayanan BPJS yang dijamin terdiri atas pelayanan tingkat pertama dan pelayanan rujukan tingkat lanjutan. Sistem ini dimulai dari fasilitas (Faskes) tingkat pertama. Pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar yang ditetapkan serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta (Sekretariat Negara RI, 2013).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah rumah sakit. Namun, pelaksanaan program BPJS di rumah sakit dan institusi kesehatan lainnya belum sepenuhnya lancar. Hal ini terbukti dengan adanya kendala dalam pelaksanaan program BPJS tersebut, yaitu diantaranya ketersediaan fasilitas kesehatan yang kurang merata meliputi tenaga kesehatan dan kondisi geografis sehingga menimbulkan masalah baru berupa ketidakadilan antar kelompok masyarakat (Thabrany, 2014). Masalah lain yang terjadi adalah besarnya klaim penggantian biaya dari BPJS untuk rumah sakit yang menyangkut besaran jasa medik dirasa kurang menghargai

tenaga kesehatan dan pengelola rumah sakit, sehingga dapat menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan,2018). Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Afitri nurtaruli tahun 2019 di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan pada dimensi kehandalan sebesar 74%, dimensi ketanggapan 71%, dimensi jaminan 73%, dimensi empati 77% dan dimensi berwujud sebesar 69%.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian.

C. Tujuan

Diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian.

D. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat praktis:

Meningkatkan pengetahuan serta pengalaman yang nyata tentang pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

2. Manfaat teoritis:

- a. Sumber referensi dalam upaya peningkatan pelayanan kefarmasian yang lebih baik bagi pasien BPJS kesehatan.
- b. Tambahan pengetahuan dan pengembangan pendidikan serta sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes No.3 Tahun 2020). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah, dan atau masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan. Sedangkan rumah sakit dalam beberapa referensi, dijelaskan bahwa yang disebut rumah sakit apabila terdapat beberapa unsur diantaranya sarana dan prasarana (pasien dan dokter), adanya bentuk-bentuk pelayanan, adanya keadaan orang sakit, adanya tindakan perawatan dan tindakan medik dalam bentuk praktik profesional (Inna, 2014).

B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Permenkes No. 3 Tahun 2020 . Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Permenkes No 3 Tahun 2020, Rumah Sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

C. Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI No 72 tahun 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi standar :

- a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai meliputi pemilihan, perencanaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi.

b. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (meso), evaluasi penggunaan obat, dispensing sediaan steril dan pemantauan kadar obat dalam darah.

Mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperharikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Febriana & Stefanus, 2013). Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasien, lembaga swadaya sosial atau swadaya masyarakat dan bahkan pemerintah sekalipun mengukur mutu pelayanan dapat dilakukan dengan melihat indikator- indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ada di beberapa kebijakan pemerintah analisis indikator mengantarkan kita bagaimana sebenarnya kualitas manajemen, input, manajemen proses dan output dari proses pelayanan kesehatan baik mikro maupun makro (Muhammad, 2016).

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker,

perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien serta pihak lain di luar rumah sakit. Tujuan PIO untuk menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit dan pihak lain di luar rumah sakit, menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat/sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai terutama bagi komite atau tim farmasi dan terapi, untuk menunjang penggunaan obat yang rasional.

D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

1. Pengertian

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

2. Fungsi

BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan BPJS ketenagakerjaan, menyelenggarakan jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

3. Tugas

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.

- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayar manfaat dan atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

E. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2018). Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apabila bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Sukanto, 2017).

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler (2004) ada lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu:

1. Keandalan

Kehandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan

sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

3. Jaminan

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati

Empati (*Emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa).

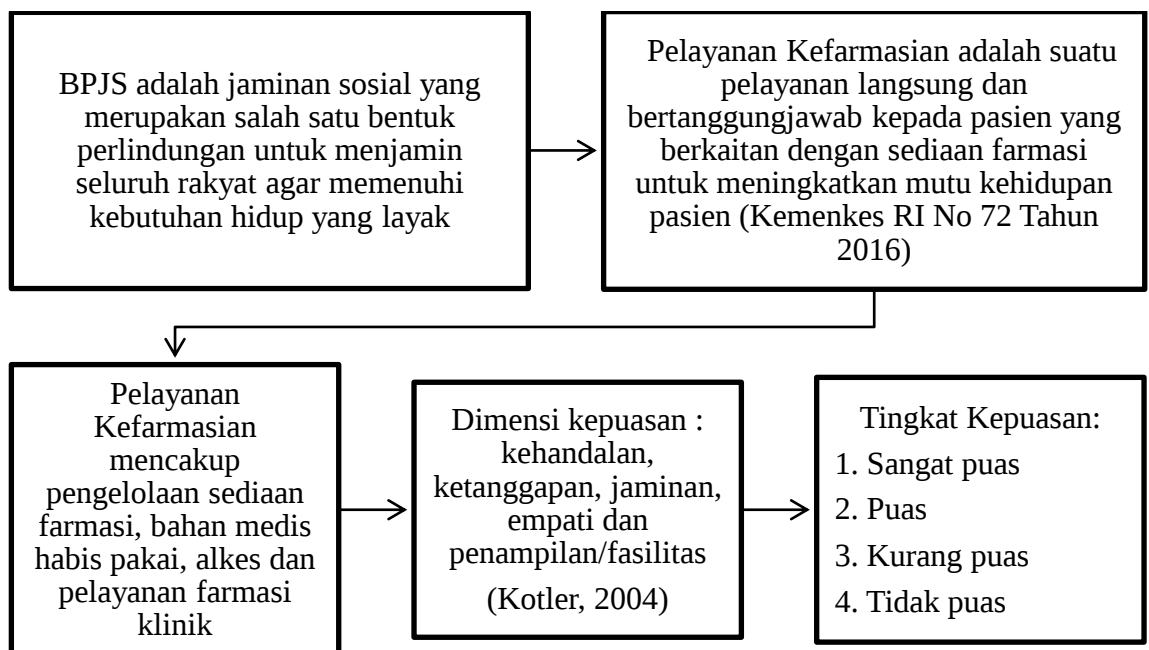
5. Penampilan

Penampilan (*Tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu

service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

F. Kerangka Teori

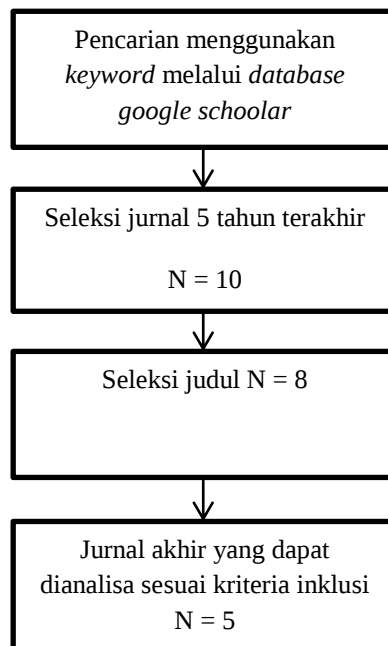
Kerangka teori penelitian *literatur review* gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs terhadap pelayanan kefarmasian yang berisikan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS



Gambar 1. Kerangka Teori *Literature Review* Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

G. Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini adalah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan kefarmasian yang berisikan dimensi kualitas pelayanan.



Gambar 2. Kerangka Konsep *Literature Review* Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

H. Hipotesis

Berdasarkan dugaan yang diajukan sementara pada penelitian ini yakni tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi *literatur review* atau tinjauan pustaka sistematis. Penelitian studi literatur adalah sebuah proses atau aktivitas mengumpulkan data dari berbagai literatur seperti buku dan jurnal untuk membandingkan hasil-hasil penelitian yang satu dengan yang lain (Manzilati, 2017).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Studi literatur review penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli melalui situs jurnal yang ada di internet dengan kata kunci : pelayanan farmasi, tingkat kepuasan, pasien rawat jalan.

C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi pada penelitian *literature review* ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis jurnal : *original artikel*, skripsi dan karya tulis ilmiah
2. Sumber : *google scholar*
3. Jurnal bahasa indonesia
4. Membahas mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.
5. Kemutaakhirannya maksimal 5 tahun

Kriteria Eksklusi pada penelitian *literature review* ini adalah sebagai berikut:

1. Jurnal review
2. Literatur review berbahasa selain bahasa indonesia
3. Kemutaakhirannya lebih dari 5 tahun.

D. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien ditinjau dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan/fasilitas.

E. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa literatur seperti jurnal, artikel dan karya tulis ilmiah tentang gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

2. Cara Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan berupa literatur sekunder. Literatur sekunder diperoleh dari *database electronic*, diseleksi berdasarkan pendekatan kriteria jurnal. Jurnal yang dipilih adalah jurnal kemutakhirannya maksimal 5 tahun, terpublikasi, terindeks dan sesuai dengan topik penelitian.

3. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif berdasarkan jurnal hasil temuan.

F. Etika Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki etika yaitu:

1. Kejujuran
2. Menghormati harkat dan martabat manusia
3. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

G. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan 21						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Persiapan penelitian							
	a. Pengajuan judul penelitian							
	b. Pengajuan proposal							
	c. Perijinan studi pendahuluan							
	d. Perijinan penelitian							
2.	Pelaksanaan							
	a. Pengumpulan data							
	b. Analisis data							
3.	Penyusunan laporan							

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan hasil pencarian *literature*, penulis menemukan tujuh jurnal yang memenuhi kriteria inklusi.

Tabel 2. Data Hasil Pencarian *Literature*

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil
1	Akbar,Handayani dan Putri	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru	2019	Kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%.
2	Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti	Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin	2018	Kepuasan pasien di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin dengan nilai rata-rata 66,78%.
3	Astuti dan Kundarto	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	2018	Kepuasan pasien di Rumah Sakit UNS dengan nilai rata-rata 93,96%.
4	Fadhilah, Nurlita dan Listiana	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	2020	Kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan nilai rata-rata 91,1%.
5	Katiandagho, Mongi dan Friska	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado	2020	Kepuasan pasien di IFRS GMIM Pancaran Kasih Manado dengan nilai rata-rata 97,27%.

Sumber : Data Sekunder 2021

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disajikan dengan tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil tingkat kepuasan pasien

No	Penulis	Tingkat Kepuasan Pasien dalam Dimensi					Rata-Rata %
		Reliability %	Responsiveness %	Assurance %	Empathy %	Tangible %	
1	Akbar, Handayani dan Putri	86,30	84,45	84,75	85,75	84,70	85,19 (Sangat puas)
2	Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti	64,72	64,61	68,60	66,51	69,50	66,78 (Puas)
3	Astuti dan Kundarto	94,80	95,70	91,11	93,96	94,24	93,96 (Sangat Puas)
4	Fadhilah, Nurlita dan Listiana	91,6	91,5	92,57	89,68	90,27	91,1 (Sangat Puas)
5	Katiandagho, Mongi dan Friska	95	95	98	98	98	97,27 (Sangat Puas)

Sumber : Data Sekunder 2021

Berdasarkan hasil pencarian *literature*, penulis menemukan lima jurnal yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian tersebut berhubungan dengan Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan nilai rata-rata 66,78% berada pada kategori puas hal ini berbeda dengan hasil peneliti lainnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari berbagai dimensi yaitu

pada dimensi *reliability* persentase sebanyak 64,72% berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Handayani dan Putri, karena pada penelitian yang dilakukan oleh Ayucecharia, Purwatini dan Damayanti pasien merasa kurang puas dengan pelayanan petugas dalam memberikan informasi tentang cara pemakaian obat. Pada dimensi *responsivennes* mendapatkan persentase sebanyak 64,61% berbeda dengan peneliti yang dilakukan oleh Astuti dan Kundarto, hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang datang bersamaan sehingga terjadi penumpukan pada jam tertentu. Selain itu, jumlah tenaga kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin terbatas, sehingga kecepatan pelayanan resep masih belum maksimal. Pada dimensi *assurance* persentase sebanyak 68,60% berbeda dengan peneliti yang dilakukan oleh Fadhilah, Nurlita dan Listiana hal ini disebabkan karena pengetahuan yang baik akan berbanding lurus dengan ketepatan informasi yang akan diberikan. Kehati-hatian dalam pemberian informasi secara langsung akan meningkatkan kualitas nilai *assurance*. Pada diemensi *emphaty* persentase sebanyak 66,51% berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Katiandagho, Mongi dan Friska hal ini disebabkan karena masih ada pasien yang merasa kurang puas mengenai keramahan petugas dalam melayani pasien. Pada dimensi *tangible* persentase sebanyak 69,50% masuk dalam kategori puas dan merupakan nilai tertinggi dari pada diemensi lainnya hal ini mengenai adanya ruang tunggu yang nyaman dan penampilan petugas yang bersih dan rapi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada peneliti yang dilakukan oleh Katiandagho, Mongi dan Friska, karena pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado meskipun Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado merupakan Rumah Sakit Umum Tipe C yang beralamat di Jl. Sam Ratulangi XIII Manado, 95113, dan merupakan Rumah Sakit yang telah terakreditasi tingkat madya, SNARS Edisi I pada 30 Desember 2018. Namun petugas sudah mampu melayani kebutuhan obat pasien secara merata dan terjangkau. Menurut data peneliti terdapat tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian, karena pelayanan kefarmasian merupakan tugas dan tanggung jawab tenaga kefarmasian sebagai komponen yang menjalani pelayanan tersebut, oleh sebab itu tenaga kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien yang berkunjung. Pelayanan kefarmasian ini harus diterapkan sesuai dengan ketentuan dan kebijakan untuk seluruh institusi kesehatan, karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari bermutunya pelayanan dari suatu institusi kesehatan. Sehingga terdapat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS rawat jalan merasakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan nilai rata-rata 86,86%.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien, karena tingkat kepuasan pasien dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif dan belum mencerminkan pencapaian standar kualifikasi pelayanan dapat selalu berubah-ubah setiap saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya..

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afitri Nurtaluri , 2019. Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan RSI Siti Aisyah Madiun, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Akbar,D,O., Handayani G,D.,Putri,A,N. 2019, Gambaran Tigkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru. Jurnal Ilmiah Ibnu Sina,5(1). Diakses pada tanggal 3 juli 2021 pukul 14.23 WIB
- Astuti dan Kundarto. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research, 2018, 02, 84-92 diakses pada tanggal 26 Juli 2021 pukul 20.20 WIB
- Ayucecharia,N., Purwatini,L., dan Damayanti,G,A.2018. Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 1(1) 34-41 diakses pada tanggal 3 juli 2021 pukul 16.54 WIB
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/X/2008 tentang standar pelayanan farmasi.
- Fadhilah, Nurlita dan Listiana. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Edu Masda Journal Vol 4 No 2 September 2020. Diakses pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 10.51 WIB
- Fidelia Firwan Firdaus, Arlina Dewi. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Panembahan Senopati Bantul,Program studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 4(2),2015 diakses pada tanggal 10 Mei 2021 Pukul 20.23 WIB
- Katiandagho, Mongi dan Friska. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSU GMIM Pancaran Kasih Manado Jurnal Biofarmasetikal Tropis. 2020, 3(2) 84- 88 diakses pada tanggal 25 Juli 2021 pukul 07.43 WIB
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Rumah Sakit

- Kementrian Kesehatan 2016, Undang- undang Republik Indonesia, No. 74. Tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto, 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Program Studi D3 Farmasi Universitas Sebelas Maret
- Primatika Ambar Sari, 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum Di RSUD DR. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri.fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Peraturan Mentri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Rumah Sakit
- Sekretariat RI, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial : Undang- undang No. 24 Tahun 2013. Jakarta Sekretariat Republik Indonesia
- Sugiarti, W.,Septiyana, R.,dan Dewi.M.2017, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga. Jurnal Farmaetis,6;16-20
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Pasal 4. Tugas dan fungsi Rumah sakit

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data penelitian

No	Penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1	Akbar,Handayani dan Putri	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru	2019	Deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%. Pada dimensi <i>reliability</i> 86,30%, dimensi <i>responsivennes</i> 84,45%,dimensi <i>assurance</i> 84,75%, dimensi <i>emphaty</i> 85,75% dan dimensi <i>tangible</i> 84,70%.
2	Ayucecharia,Purwatini dan Damayanti	Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin	2018	Teknik purposive sampling	Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin dengan nilai rata-rata 66,78%. Pada dimensi <i>reliability</i> 64,72%, dimensi <i>responsivennes</i> 64,61%, dimensi <i>assurance</i> 68,60%, dimensi <i>emphaty</i> 66,51% dan dimensi <i>tangible</i> 69,50%.
3	Astuti dan Kundarto	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	2018	teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik convenience sampling	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 93,96%. Pada dimensi <i>reliability</i> 94,80%, dimensi <i>responsivennes</i> 95,70%, dimensi <i>assurance</i> 91,11%, dimensi <i>emphaty</i> 93,96%, dimensi <i>tangible</i> 94,24%.
4	Fadhilah, Nurlita dan Listiana	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi	2020	Deskriptif <i>non-probability sampling</i> dengan teknik <i>accidental sampling</i> .	Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti

			Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada					Husada, dengan nilai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan 91,1% pada tiap dimensinya. Pada dimensi <i>reliability</i> 91,6%, dimensi <i>responsivennes</i> 91,5%, dimensi <i>assurance</i> 92,57%, dimensi <i>emphaty</i> 89,68%, dimensi <i>tangible</i> 90,27%.
5	Katiandagho, Mongi dan Friska	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pemberian Obat Di Instalasi Farmasi RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado	2020	Teknik sampling	purposive			Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan Pemberian Obat di IFRS GMIM Pancaran Kasih Manado dengan nilai rata-rata 97,27%. Pada dimensi <i>reliability</i> 95%, dimensi <i>responsivennes</i> 95%, dimensi <i>assurance</i> 98%, dimensi <i>emphaty</i> 98%, dan dimensi <i>tangible</i> 98%.