

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT EFARINA ETAHAM KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2024**

**Juliana Siboro, Dilla, Arsiaty Sumule**

Program Studi S1 Farmasi Universitas Efarina, Program Studi S1 Farmasi Universitas Efarina, Program Studi S1 Farmasi Universitas Efarina

### **Abstrak**

Kualitas layanan merupakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari suatu rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar adalah salah satu dalam memberikan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, perlu mendapatkan masukan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan khususnya dibagian pelayanan kefarmasian. Penelitian ini penelitian deskriptif analitik dengan metode purposive sampling, penelitian dimulai dari pengumpulan data mulai dari 08 Juli sampai dengan 02 Agustus 2024. Penelitian dilaksanakan setiap hari dengan jumlah sampel 80 orang dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner adalah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS yang ditunjukkan melalui parameter-parameter tingkat kepuasannya yaitu kehandalan, katanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar didapat persentase kehandalan 90,46% (sangat puas), Ketanggapan 98,16% (sangat puas), keyakinan 93,95% (sangat puas), Empati 99,79% (sangat puas), bukti fisik 104,49% (sangat puas) dengan kepuasan rata-rata adalah 97,33% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Uji statistic karakteristik responen yaitu jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan umur pasien tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar.

**Kata kunci : Kepuasan pelayanan, BPJS, Kefarmasian, Pematangsiantar.**

### **Abstract**

*Quality of service is the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical service from a pharmacy installation of Efarina Etaham Hospital Pematangsiantar City is one of the service provided by the health insurance administering agency (BPJS). It is necessary to obtain input on the extent of patient satisfaction with the service provided, especially in the pharmaceutical service section. This research is a descriptive analytic study with purposive sampling method, the research starts from the collection of data 02 July to 03 August 2024 to report the results of the research. The study was conducted everyday with a sample of 80 people and used a questionnaire as a measurement tool in which respondents were asked to fill out the questionnaire were outpatients BPJS health participants. The data that has been collected is analyzed descriptively using SPSS software that is addressed through the parameters of the level of satisfaction that is reliability, responsibility, assurance, empathy, and tangible. The level outpatient satisfaction of BPJS health in pharmacy outpatient with pharmaceutical services at Efarina Etaham Hospital, Pematangsiantar city, was obtained by the percentage of reliability 90,46% (very satisfied), responsiveness 98,16% (very satisfied), assurance 93,95% (very satisfied), empathy 99,79% (very satisfied), and tangible.*

104,49% (*very satisfied*), with an average satisfaction level of 97,33% and include in the *very satisfied* category. Statistical test of respondent characteristics such as gender, education, occupant, patient age did not affect the level of satisfaction of outpatients BPJS health participants to pharmacy services at the pharmacy installation of Efarina Etaham Hospital Pematangsiantar City.

**Keywords** : Services satisfaction, BPJS, pharmacy, Pematangsiantar.

## **Pendahuluan**

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang didambakan oleh setiap orang. Menurut *World Health Organization* (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini berarti kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tapi dapat juga diukur dari aspek produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Menurut Undang-Undang Kesehatan No.36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Notoatmodjo, 2012).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan telah menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Parasuraman et. al, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

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 pasien adalah SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pasien. Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni sebagai berikut :

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjamin relasi, komunikasi yang baik, penelitian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2015).

Semakin ketat nya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Instalasi Farmasi Rumah Sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk

meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Instalasi Farmasi Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat (Lubis, 2015).

Indonesia merupakan salah satu negara yang sudah membuat program jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Indonesia telah menjalankan beberapa program jaminan sosial, namun baru mencakup sebagian kecil masyarakat. Sebagian besar rakyat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Pelaksanaan berbagai program jaminan sosial belum mampu memberikan perlindungan yang adil dan memadai kepada para peserta.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanannya BPJS kesehatan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas, klinik setara, praktek dokter, dokter gigi, dan rumah sakit kelas D yang merupakan sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik dan standar kompetensinya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis.

Peraturan pelayanan kesehatan seperti tertera pada pasal 32 ayat (1) UU BPJS yang mengatur layanan obat dan bahan medis habis pakai untuk peserta jaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan berpedoman pada daftar dan harga obat, dan bahan medis habis pakai yang ditetapkan oleh keputusan Menteri.

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit menyebutkan bahwa, pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Lisna W.U Panjaitan pada tahun 2017 dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir" yang menyimpulkan kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir di dapat analisis kepuasan rata-rata 77,57% yang terdiri dari persentase kehandalan 76,38%, tanggungjawab 77,57%, keyakinan 79,45%, empati 76,45%, fasilitas berwujud 77,96%, menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien

dengan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, dan pekerjaan. (Panjaitan L.W).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode *purposive sampling*. Data diambil secara kuantitatif menggunakan kuesioner dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan kemudian dilakukan wawancara untuk melengkapi data kualitatif untuk memperdalam temuan di lapangan dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham kota Pematangsiantar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara. Jumlah sampel atau responden sebagai sumber data penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, Teknik pengambilan sampel adalah secara *purposive sampling* yaitu sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam penelitian sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah secara *purposive sampling* yaitu sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam penelitian sampel penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengambilan data primer dilakukan melalui survey dengan teknik wawancara menggunakan instrument kuesioner. Untuk teknik pengumpulan data peneliti mempersiapkan kuesioner yang akan dibagikan ke pasien dan menunggu pasien di ruang tunggu Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar. Sebelum membagikan kuesioner peneliti terlebih dahulu melakukan pertanyaan singkat dengan responden untuk mengetahui apakah merupakan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan dan bersedia ikut serta dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan kepada pasien atau orang yang mewakili pasien dengan menyusun daftar pertanyaan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari data tata usaha Rumah sakit Efarina Etaham Pematangsiantar menerangkan bahwa rumah sakit tersebut memiliki instalasi farmasi yang didefinisikan sebagai unit atau divisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggaraan semua pekerjaan kefarmasian. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar, dengan karakteristik responden terdiri dari umur, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, pengetahuan tentang BPJS, sumber pengetahuan tentang BPJS, penghasilan, frekuensi kunjungan penebusan resep di instalasi farmasi, tujuan penebusan resep. Berdasarkan data distribusi karakteristik responden pada tabel 4.1 pada penelitian terlihat 80 responden, 15 orang (18,8%) yang menebus resep ke

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Pematangsiantar berusia pada rentang 18-30 tahun, 18 orang (22,5%) yang berusia dari 31-40 tahun, dan 47 orang (58,8%) yang berusia 41-55 tahun. Responden yang menebus resep ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Pematangsiantar adalah berjenis kelamin laki laki 25 orang Berdasarkan data distribusi karakteristik responden pada tabel 4.1 pada penelitian terlihat 80 responden, 15 orang (18,8%) yang menebus resep ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Pematangsiantar berusia pada rentang 18-30 tahun, 18 orang (22,5%) yang berusia dari 31-40 tahun, dan 47 orang (58,8%) yang berusia 41-55 tahun. Responden yang menebus resep ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Pematangsiantar adalah berjenis kelamin laki laki 25 orang.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar. Merupakan persentase penilaian kenyataan dan harapan pada parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar yang merupakan persentase dari 5 (lima) parameter yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik. Dapat dilihat dari grafik 5.1 dan 5.2.

Penelitian telah menunjukkan bahwa pasien memiliki beberapa kriteria identic pada beberapa jenis jasa dalam hal kemudahan akses dimana Lokasi jasa yang mudah dicapai, jasa harus diuraikan dengan jelas dan petugas harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan, petugas harus memiliki kesopanan terhadap pasien, rumah sakit dan petugas harus bisa dipercayai dan memahami keinginan utama pasien, jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat, pasien harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif terhadap permintaan dan masalah pasien, jasa harus bebas bahaya dan hal-hak yang meragukan, petugas harus berusaha memahami kebutuhan pasien dan memberikan perhatian secara individu.

Hasil penelitian pada parameter kehandalan, poin kelengkapan obat merupakan persentase nilai yang terendah yaitu 78,91% hal ini dikarenakan beberapa pasien mengalami ketidaklengkapan obat yang di berikan oleh petugas Instalasi Farmasi. Setelah di teliti, beberapa pasien atau responden tidak menerima obat dengan lengkap sesuai yang tertulis di resep, Kehandalan juga dapat berarti kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan untuk pengguna BPJS Kesehatan secara akurat dan terpercaya kinerja harus sesuai dengan harapan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kehandalan petugas kesehatan ini terdiri dari petugas Kesehatan memebrikan tindakan pelayanann secara betul dan sesuai dengan aturan yang sitetapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham, petugas juga senantiasa memberikan tindakan pelayanan tepat waktu, informasi tindakan yang di berikan mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan pasien, petugas senantiasa memperhatikan Kesehatan dan keselamatan pasien. (J MKMI 2016).

Penilaian responden terhadap poin cepat tanggap petugas Instalasi Farmasi peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Efarina Etaham kota Pematangsiantar terhadap masalah yang dihasapi pasien sebanyak 74 responden (92,5%) pasien menyatakan cepat

tanggap petugas pada masalah pasien adalah baik dan 78 responden (97,5%) mempunyai harapan bahwa petugas harus cepat tanggap terhadap masalah pasien merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 100% (sangat puas)

Sebanyak 71 responden (88,8%) menyatakan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien adalah baik dan 78 responden (97,5%) mempunyai harapan bahwa petugas mampu memberi penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien adalah merupakan hal yang penting. Persentase Tingkat kepuasan pada poin ini adalah 98,14% (sangat puas).

Poin komunikasi petugas yang efektif dengan pasien sebanyak 73 responden (91,3%) menyatakan terjadi komunikasi yang efektif adalah baik dan 77 responden (96,3%) menyatakan komunikasi yang efektif merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 97,54% (sangat puas).

Sebanyak 75 responden (93,8%) menyatakan bahwa informasi obat yang di peroleh dari petugas baik dan 74 responden (97,5%) mempunyai harapan bahwa informasi obat merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ketanggapan adalah 96,98% (sangat puas). Persentase data dapat dilihat pada grafik 4.4 dan cara perhitungan dapat dilihat pada lampiran 2.

Parameter keyakinan di ukur dari beberapa poin yaitu pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja, jaminan kualitas obat dan kesesuaian produk obat dengan resep. Berdasarkan hasil penelitian ini di dapat bahwa keyakinan responden terhadap pelayanan kefarmasian adalah 90% (baik) dan 86,66% dari responden mempunyai harapan bahwa keyakinan merupakan suatu hal yang penting.

Penilaian keyakinan bahwa sebanyak 75 responden (93,8%) menyatakan pengetahuan dan keterampilan petugas adalah baik dan 78 responden (97,5%) mempunyai harapan bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas adalah sangat penting. Persentase Tingkat kepuasan pasien adalah 100,6% (sangat puas).

Sebanyak 73 responden (91,3%) menyatakan kualitas obat sesuai kenyataan adalah baik dan 66 responden (82,5%) mempunyai harapan bahwa kualitas obat sesuai kenyataan adalah hal yang penting. Persentase tingkat kepentingan pasien pada poin ini adalah 92,52% (sangat puas).

Pada poin kesesuaian produk obat dengan resep, sebanyak 68 responden (85,0%) menyatakan kesesuaian obat yang di berikan sesuai resep adalah baik dan 63 responden (78,8) mempunyai harapan bahwa kesesuaian obat yang diberikan sesuai resep adalah penting. Persentase Tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 93,95% (sangat puas). Persentase data dapat dilihat pada grafik 4.5 dan cara perhitungan dapat dilihat pada lampiran 2.

Parameter Empati terdiri dari poin-poin yang meliputi petugas Instalasi farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas Instalasi Farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Hasil penelitian ini pada parameter empati didapat 92,92% baik dan sebanyak 94,16% responden menyatakan bahwa parameter empati merupakan hal yang penting.

Penelitian yang dilakukan di dapat data sebanyak 76 responden (95,0%) menyatakan bahwa perhatian petugas yang diberikan terhadap keluhan pasien dan keluarga adalah baik dan 77 responden (96,3%) mempunyai harapan bahwa perhatian perhatian petugas yang diberikan terhadap keluhan pasien dan keluarga adalah merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 99,38%. (sangat puas).

Poin pertanyaan petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial 78 responden (97,5%) menyatakan petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial adalah baik dan 74 responden (92,5%) menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 97,59% (sangat puas).

Sebanyak 69 responden (86,3%) menyatakan kenyamanan pasien selama menunggu resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar baik dan sebanyak 75 responden (93,8%) memiliki harapan bahwa kenyamanan pasien selama menunggu resep merupakan hal yang penting. Persentase Tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 102,42%. Persentase data dapat dilihat pada grafik 5.6 dan cara perhitungan dapat dilihat pada lampiran 2.

Berdasarkan hasil analisis pada karakteristik responden yaitu jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan umur pasien terhadap 5 (lima) parameter tingkat kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, bukti fisik, diperoleh nilai p value > 0,05 sehingga didapatkan Kesimpulan bahwa tidak ada hubungan bermakna karakteristik respondent terhadap 5 (lima) parameter tingkat kepuasan (tabel 5.3), nilai tersebut menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan umur terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar.

Uji statisti dua variabel bisa bermakna dan tidak bermakna dimana dua variabel tersebut persentase berhubungan tetapi secara statistic tidak berhubungan, tidak ada hubungan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan umur pasien dengan Tingkat kepuasan pasien disebabkan karena pada akhirnya yang membentuk kepuasan itu secara keseluruhan adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri yaitu kesembuhan dari sakit seorang pasien dimana seorang pasien yang telah berulangkali dan sembuh ada kalanya tidak memperhitungkan keadaan lingkungan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar di dapat persentase kehandalan 90,64%

(sangat puas), ketanggapan 98,14% (sangat puas), Keyakinan 93,95% (sangat puas), Empati 97,33% (sangat puas), Bukti fisik 104,49% (sangat puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 97,33% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Uji statistik karakteristik responden yaitu jenis kelamin, umur, Pendidikan, dan pekerjaan tidak mempengaruhi Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar. Berdasarkan hasil Tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 97,33% dinyatakan sangat puas, yang di pengaruhi oleh parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik masing-masing memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Efarina Etaham Kota Pematangsiantar.

### Daftar Pustaka

- Bata, Y.W. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Jurnal AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2.
- Daulay, M. A. (2015). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. *Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara*.
- Diny Auliya Rohmah, 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Imbalo S. Pohan, MPH, MHA D. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta; 2007. 11-20.
- Lubis, Indah, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSU Haji Medan*. Kota Medan. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Niko, 2017, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek RSUD DR. Pringadi Kota Medan*.
- Noviana, P. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Pare menggunakan metode servqual. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111-120.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 Tentang *Standar pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Rusli, 2016, *Farmasi Rumah Sakit Dan Klinik*, Kementrian Kesehatan Medan, Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Siregar, C. J. P., Dan Amalia, L. (2012). *Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Tjiptono, F. (2015). Kewirausahaan, Kinerja Keuangan, dan Kelanggengan Bisnis. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(1), 17-26.
- Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *J MKMI*. 2016;12(2):70-5.

- Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehat Vokasional)*. 2017;2(1):140-7.
- Istiqna N. Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *J MKMI*. 2015;263-9.
- Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr.Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *J Kebijakan dan Manaj Publik*. 2015;1(1):1-7.
- Panjaitan LW. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr.
- Hadrianus Sinaga Pengurusan Kabupaten Samosir. Universitas Sumatera Utara; 2017.
- Rahayu S. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Manaj Magister*. 2016;2(2):173-94.