

## RINGKASAN

### ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN RESEP BPJS PASIEN DIABETES MELLITUS DI RSUD DR. M. SOEWANDHIE SURABAYA

**Rezky Wijaya**

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. Bentuk interaksi langsung dengan pasien adalah dengan pelaksanaan pelayanan resep.

Peneliti ingin meneliti tentang kepuasan pasien dikarenakan pada Instalasi Farmasi Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit.

Dalam menganalisis permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara teoritis model yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Kepastian/jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus terhadap pelayanan resep bpjs di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya yang terletak di wilayah kecamatan Simokerto kota Surabaya dan dilaksanakan pada bulan februari 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif.

Dari hasil demografi yang didapat dari kuesioner yang dianalisis secara deskriptif untuk melihat distribusi sampel pasien, meliputi jenis kelamin, umur pasien, pendidikan dan pekerjaan. Sampel terbanyak berada pada pasien berjenis kelamin wanita sebanyak 68,33%, pada rentang umur pasien 46-60 tahun sebanyak 45%, pendidikan SMA sebanyak 60%, pekerjaan wiraswasta sebanyak 28,33%.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya yaitu ketanggapan / *Responsiveness*, keandalan / *Reliabilty*, jaminan / *Assurance*, empati / *Emphaty*, bukti langsung / *Tangible* dapat disimpulkan bahwa

pelayanan resep BPJS yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya baik. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dan komponen-komponen penilaian yang mendapat hasil kurang baik seperti “Apakah penting kerapian dan kebersihan penampilan ruang tunggu” maka dari itu pelayanan resep yang berorientasi kepada pasien haruslah selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi pasien dan Instalasi Farmasi secara terus menerus.

Pasien merasa puas pada 5 parameter kualitas pelayanan swamedikasi yang diberikan yaitu parameter ketanggapan / *Responsiveness* memiliki GAP rata-rata sebesar 0,54 tergolong kategori puas. Parameter kehandalan / *Reliability* memiliki GAP rata-rata sebesar 0,47 tergolong kategori puas. Parameter jaminan / *Assurance* memiliki GAP rata-rata sebesar 0,49 tergolong kategori puas. Parameter empati / *Emphaty* memiliki GAP rata-rata sebesar 0,40 tergolong kategori puas. Parameter bukti langsung / *Tangible* memiliki GAP rata-rata sebesar 0,17 tergolong kategori puas.

Pasien merasa puas dengan keseluruhan parameter pelayanan resep BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya pada dimensi ketanggapan / *Responsiveness*, kehandalan / *Reliability*, jaminan / *Assurance* dan bukti langsung / *Tangible* didapatkan total rata-rata nilai kepentingan sebesar 4,52 dan nilai kinerja sebesar 4,76 dengan nilai GAP sebesar 0,42, sehingga secara umum pasien puas terhadap pelayanan resep BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya sehingga Instalasi Farmasi harus mempertahankan kinerja pada pelayanan resep BPJS.

Dari hasil penelitian diatas ada beberapa saran yang perlu diperhatikan yaitu,

1. Perlu diadakan perbaikan manajemen farmasi pada standar prosedur operasional sehingga kinerja tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi pada pelayanan resep BPJS dapat sesuai.

2. Perlu diadakan seminar dan pelatihan bagi tenaga teknis kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi agar dapat melaksanakan pelayanan resep BPJS dengan cepat dan tepat.

3. Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya diharapkan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan merapikan dan membersihkan ruang tunggu sehingga kenyamanan pasien bisa meningkat.

4. Diharapkan evaluasi agar pimpinan Instalasi Farmasi RSUD. Dr. M. Soewandhie Surabaya untuk melaksanakan komunikasi dan menjalin hubungan dengan pasien serta menjadikan pasien sebagai rekan. Dengan demikian loyalitas pasien akan meningkat saat pasien merasakan adanya kepuasan saat berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.