



KEPUASAN PASIEN PESERTA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KECAMATAN LUBUK PAKAM DELI SERDANG

Anggi Rezkina Nasution¹, Dewi Rahmadani Wiranata², Sari Hidayani Sitanggang³,
Fitriani Pramita Gurning⁴

Univeristas Islam Negeri Sumatera Utara

¹Anggirezkina16@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 25 Juni 2022

Disetujui : 9 Juli 2022

Dipublikasikan : 11 Juli 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :
JKN, Apotek,
Kepuasan
Pasien

Toko obat adalah fokus organisasi obat di mana praktik pengobatan selesai, standar organisasi obat adalah tolok ukur yang digunakan, secara umum, bagi petugas obat dalam menawarkan jenis bantuan yang seharusnya berfungsi sesuai organisasi obat. Dalam ulasan ini, aksesibilitas obat di toko obat dan semua obat yang disahkan oleh BPJS Kesehatan. Strategi eksplorasi ini dibawa keluar melalui studi pendidikan atau survei menulis. bagian penting dari langkah umum teknik eksplorasi menulis. diperlukan pemahaman yang luas dan dari atas ke bawah tentang eksplorasi agar penulisan selesai dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Keywords :
JKN,
Pharmacies,
Patient
Satisfaction

The drugstore is the focus of drug organizations where the practice of medicine is completed. Drug organization standards are the benchmarks used, in general, for drug workers to offer the kind of assistance that a drug organization is supposed to function. In this review, drug accessibility in drugstores and all drugs authorized by BPJS Kesehatan are considered. This exploratory strategy is brought out through educational studies or writing surveys. An important part of the general steps of exploratory writing techniques is A broad and top-down understanding of exploration is required in order for the writing to be completed in this research.

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKM) adalah jaminan sekaligus jaminan kesejahteraan agar peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan jaminan pemenuhan kebutuhan pokok kesejahteraan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatan yang dibayarkan oleh Pusat Pemerintah atau Pemerintah Daerah (Perpres, 2018).). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan unsur yang sah yang dibentuk untuk mengawasi program pensiun yang dikelola pemerintah. BPJS berharap dapat memahami pengaturan sertifikasi untuk pemenuhan kebutuhan dasar kehidupan yang baik bagi setiap anggota atau kerabat. BPJS Kesehatan berupaya mengoordinasikan program cakupan pelayanan kesehatan (RI, 2011). Manfaat pertanggungjawaban kesehatan adalah sebagai penyelenggaraan kesejahteraan yang mencakup penyelenggaraan promotif, preventif, korektif, dan rehabilitatif (Perpres, 2018).

Apotek merupakan balai administrasi obat tempat selesainya praktek obat, prinsip-prinsip pemberian obat menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai aturan bagi petugas obat dalam menawarkan jenis bantuan yang diharapkan dapat bekerja sesuai dengan sifat pemberian obat. Pemberian obat adalah dukungan segera dan penuh perhatian dari pasien yang terkait dengan pengaturan obat yang sepenuhnya bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti untuk bekerja pada kepuasan pribadi pasien (Kementerian Kesehatan, 2016). Dalam pembenahan sifat pemberian, toko obat harus terus mengembangkan lebih lanjut pelaksanaannya, termasuk pemberian obat. Penelitian tentang kesan pembeli toko obat menunjukkan bahwa 74,5% pengunjung toko obat memiliki pandangan yang baik tentang toko obat meskipun faktanya administrasi yang diberikan tidak memenuhi pedoman (Rini et al., 2009). Eksplorasi lainnya menunjukkan bahwa peserta JKN lebih terpenuhi pada aspek simpati, sedangkan aspek dengan pemenuhan rendah adalah afirmasi (Yuyun et al., 2016).

Sifat pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang baik dengan kepuasan pasien, hal ini mendorong pasien untuk menjalin hubungan yang lebih penting dengan penyedia layanan medis. Karena, jika kenyataan melampaui asumsi, pasien akan menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Berdasarkan landasan di atas, analisis tertarik untuk memimpin eksplorasi pada pemeriksaan pemenuhan pasien peserta JKN di Apotek kecamatan lubuk pakam.

Pedoman Standar Pelayanan Obat ditujukan bagi petugas obat dalam menawarkan bantuan jenis obat. Prinsip pemberian obat di toko obat meliputi administrasi pengaturan obat dan administrasi toko obat klinis.

Berkenaan dengan administrasi apotek toko obat, kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapatkan administrasi yang didapat atau dialami secara langsung. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen adalah model SERVQU (Service Quality) dengan melakukan studi loyalitas konsumen yang menjangkau jauh untuk administrasi di bidang tenaga kerja dan produk yang fokus pada perspektif bantuan. Pemeriksaan loyalitas konsumen dilakukan dengan memperhatikan lima komponen kualitas administrasi, yaitu daya tanggap, ketergantungan, penegasan, simpati, dan berwujud. Daya tanggap adalah keinginan pejabat untuk membantu klien dengan menawarkan jenis bantuan secara cepat, misalnya kecepatan petugas melayani pasien, kecepatan pemberian obat, dan kulminasi data pemberian obat. diberikan kepada pasien. Keandalan (kualitas tak tergoayahkan) adalah kapasitas untuk menawarkan jenis bantuan sesuai komitmen yang diiklankan. Dalam penelitian ini adalah kesederhanaan metodologi organisasi untuk administrasi toko obat. Konfirmasi (affirmasi) adalah aspek kualitas yang berhubungan dengan keterampilan staf terdepan dalam memberikan kepercayaan dan klien.

Dalam penelitian ini adalah ketersediaan obat di apotek dan seluruh obat yang diresepkan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. *Empathy* (keramahan) dalam pelayanan apotek antara lain keramahan petugas apotek. *Tangible* (bukti nyata) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu...

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dilakukan melalui kajian literasi atau Tinjauan pustaka. bagian penting dari langkah-langkah umum metode penelitian yaitu tinjauan pustaka. Diperlukan pemahaman yang luas serta mendalam pada penelitian untuk itu tinjauan pustaka yang dilakukan pada penelitian ini, akan memperkuat masalah serta mendukung

dan mengangkat proses pembahasan dalam analisis. Hasilnya dapat dipergunakan untuk pengetahuan dasar serta fenomena-fenomena yang terlihat di lokasi penelitian akan sangat bermanfaat dan memperkaya pengetahuan sang peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada 5 komponen kualitas administrasi, menurut model SERVQUAL, untuk mengukur pemenuhan administrasi toko obat, khususnya *unmistakable* (bukti aktual), *dependability* (ketergantungan), *ketanggapan* (*responsiveness*), *konfirmasi* (*assurance*), dan *simpati* (*amicability*). Aspek yang paling tinggi pemenuhannya adalah prestasi (Mas'ud, 2009). Eksplorasi Harianto juga mengungkapkan bahwa pemenuhan paling tinggi dengan administrasi toko obat adalah sejauh derajat pegawai toko obat. (Harianto, 2005)

Kebalikannya terungkap dalam pemeriksaan Anitawati, yang beranggapan bahwa pengelola apotek dirasa belum sampai pada asumsi yang diinginkan pasien. Ada perbedaan/kesalahan antara asumsi kualitas administrasi pada pelaksanaan responden yang tampak. Perbedaan terbesar dalam penghargaan adalah dalam aspek-aspek yang diikuti oleh unsur-unsur bukti aktual, penegasan, ketergantungan, dan daya tanggap, masing-masing (Anitawati, 2012).

Pasien menunjukkan bahwa tidak ada jaminan manfaat toko obat lokal yang seharusnya ditingkatkan adalah data tentang obat, rencana rencana, dan cara hidup yang solid. Pasien mengantisipasi aspek yang lebih pribadi sebagai kepercayaan yang tidak relevan pada spesialis obat. Keadaan canggung di ruang tunggu dan daerah rahasia mengurangi kepuasan pasien.

Komponen utama pemenuhan administrasi obat di apotek baru adalah dalam 2 hal, khususnya toko obat dan pelayanan toko obat (Horvat N, 2010). Komponen administrasi lainnya dalam 3 hal, yaitu hubungan klien dengan spesialis obat, data tentang obat, dan privasi (Tinelli M, 2011). Solusi untuk pengembangan lebih lanjut pemberian obat harus pada "pemenuhan kemampuan kapabilitas apotek" dan "pemenuhan tugas ahli obat dalam mengontrol terapi". Hal yang pasti menonjol bagi klien administrasi toko obat adalah spesialis obat, keterampilan cakap, area penyimpanan obat, klasifikasi (keamanan) di toko obat, area parkir, aksesibilitas resep, dan waktu tunggu. (perlindungan) di toko obat, area parkir, aksesibilitas obat, dan waktu tunggu.

Hubungan antara atribut tenang dan pemenuhan dengan administrasi toko obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS perkawinan terbesar yang datang ke apotek merasa kurang/kecewa dengan pemberian obat adalah usia dewasa muda (<40 tahun), orientasi perempuan, status belum/pisah, pelatihan pindah dari sekolah menengah, dan bekerja di area rahasia. Namun, berdasarkan nilai P, tidak ada hubungan besar antara usia, orientasi, status perkawinan, sekolah, dan kepuasan pasien dengan administrasi toko obat. Namun, ada hubungan besar antara jenis pekerjaan yang tenang dan kepuasan dengan administrasi toko obat. Sebagian besar pasien yang senang dengan administrasi toko obat adalah pasien PNS/TNI/POLRI, sedangkan yang kecewa adalah pasien yang bekerja di daerah rahasia.

Rata-rata tingkat pemenuhan pasien dari seluruh unsur penyelenggara Jamkesmas di kecamatan lubuk pakam adalah 81,00%. Tidak ada hubungan kritis antara usia dan pemenuhan pasien, namun ada hubungan yang sangat besar antara orientasi, instruksi, gaji, dan pemenuhan pasien Jamkesmas yang berobat di puskesmas. Disarankan untuk meningkatkan pemenuhan pasien pada unsur pembuktian substansial, khususnya menahan kesempatan masuk puskesmas dan menahan kesempatan berobat.

Diperlukan sistem yang tepat, mediasi yang lebih terorganisir, penilaian pemenuhan sebelumnya dan sebelum menggunakan pendahuluan terkontrol secara acak, serta mediasi perubahan pemenuhan dalam jangka panjang. Ini akan membantu untuk mengetahui keinginan dan asumsi pasien sehingga mereka dapat membuat peningkatan mendasar.

KESIMPULAN

Dari 5 komponen pemenuhan administrasi toko obat, aspek kasih sayang (neighborliness) merupakan aspek yang paling tinggi tingkat pemenuhannya, sedangkan aspek kepastian (ensure) paling rendah. Tingkat terbesar pasien menyatakan sangat puas/senang dengan administrasi toko obat, yaitu 94,5%. Macam-macam bisnis pasien yang berkaitan dengan pemenuhan administrasi obat di toko obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anitawati E, Fudholi A, Sumarni. Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek X (studi pada bulan november 2011). *Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi*. 2012;2(2).
- Departemen Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Hariato, Khasanah N, Supardi S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar RSUD Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2005;2(1):12-21.
- Mas'ud. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2009;VI(2):56-74.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. 2018. Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang RI Nomor 24 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 116. Sekretaris Negara RI. Jakarta
- Rini, S. H., Raharni, Retno, G. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan*. 13(1):22-26.
- Tinelli M, Blenkinsopp A, Bond C. Development, validation and application of a patient satisfaction scale for a community pharmacy medicines-management service. *The International journal of pharmacy practice*. 2011;19(3):144-55.