



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KECAMATAN GAMBIR**

**Skripsi
Untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Farmasi**

**Disusun Oleh:
Septiningsih Rizki Lestari
1104015293**









**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2018**

Skripsi dengan Judul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KECAMATAN GAMBIR**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh :
Septiningsih Rizki Lestari, NIM 1104015293

	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ketua</u> <u>Wakil Dekan I</u> Drs. Inding Gusmayadi, M.Si., Apt.		<u>4/3/19</u>
<u>Penguji I</u> Numlil Khaira Rusdi, M.Si., Apt.		<u>14/11/18</u>
<u>Penguji II</u> Nurhasnah, M.Farm., Apt.		<u>9/11/18</u>
<u>Pembimbing I</u> Dr. H. Priyanto, M.Biomed., Apt.		<u>21/11/18</u>
<u>Pembimbing II</u> Zainul Islam, M.Farm., Apt.		<u>21/11/18</u>
<u>Mengetahui:</u> Ketua Program Studi Kori Yati, M.Farm., Apt.		<u>21/11/18</u>

Dinyatakan lulus pada tanggal: **29 Oktober 2018**

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GAMBIR

Septiningsih Rizki Lestari

1104015293

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan. Pemberian pelayanan yang baik akan berdampak terhadap jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Gambir, dilakukan penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional*, data diambil dengan memberikan kuesioner kepada 100 pasien BPJS yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Gambir dengan secara acak atau *Simple random sampling*, data diolah dan dianalisis dengan *Skala likert*. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelayanan kefarmasian untuk peserta BPJS di Puskesmas Kecamatan Gambir sudah memberikan kepuasan kepada pasien dengan presentase untuk dimensi Jaminan 80,15%, Keandalan 76,20%, Ketanggapan 83,05%, Fasilitas Berwujud 73,30% dan Empati 81,0%. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Gambir sudah puas dengan persentase 78,66%.

Kata Kunci: pelayanan kefarmasian, BPJS, kepuasan pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamiin penulis memanjatkan puji dan syukur akan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan nikmat, karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut-Nya yang telah membawa umat-Nya dari zaman jahiliyyah hingga zaman yang kaya akan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.) pada program Studi Farmasi FFS UHAMKA, Jakarta. Adapun judul dari skripsi ini adalah **"Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Gambir"**

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sunaryo, M.Si., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA, Jakarta.
2. Ibu Kori Yati, M.Farm., Apt., selaku Ketua Program Studi Farmasi dan Sains UHAMKA, Jakarta.
3. Bapak Dr. H. Priyanto, M.Biomed., Apt. selaku Pembimbing I dan bapak Zainul Islam, M. Farm., Apt., selaku Pembimbing II yang selalu membimbing, mendampingi, dan memberi dukungan hingga selesai skripsi ini.
4. Bapak Supandi, M.Si., Apt., atas bimbingan dan nasihatnya selaku Pembimbing Akademik, dan para dosen yang telah memberikan ilmu dan masukan-masukan yang berguna selama kuliah dan selama penulisan skripsi ini.
5. Teman-teman Program Studi Farmasi UHAMKA khususnya angkatan 2011, yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan doanya, serta memberikan suntikan moral kepada penulis demi kelancaran skripsi.
6. Serta semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan karna terbatasnya ilmu dan kemampuan penulis. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan ke masa mendatang.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan, rahmat dan ridho dari Allah SWT, dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Puskesmas	4
1. Definisi	4
2. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	5
3. Ruang Lingkup	5
4. Sarana dan prasarana	6
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	7
1. Visi dan Misi BPJS	8
2. Tugas BPJS	8
3. Tujuan dan Manfaat	9
C. Kepuasan Konsumen dalam pelayanan kefarmasian	9
1. Definisi Pelayanan	9
2. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	10
D. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
E. Rekam Medis	12
F. Kerangka Berfikir	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Tempat dan Waktu Penelitian	14
1. Tempat Penelitian	14
2. Waktu Penelitian	14
B. Metode Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel Penelitian	14
1. Populasi	14
2. Sampel	14
3. Objek Penelitian	15
D. Teknik Penarikan Sampel	15
E. Cara Penggumpulan Data	15
F. Pengolahan Data	16
G. Analisis Data	16
H. Interpretasi Data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Pelaksanaan Penelitian	19
1. Jenis Kelamin	19
2. Usia	19

	3. Pendidikan Terakhir	20
	4. Pekerjaan	20
	B. Deskripsi Hasil Penelitian	21
	C. Interpretasi Data	25
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	27
	A. Simpulan	27
	B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA		28
LAMPIRAN		30



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Cara Pengukuran Variabel Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	17
Tabel 2. Persentase Nilai Kepuasan	17
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	19
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	20
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
Tabel 7. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas Berwujud	21
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati Petugas	22
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Kehandalan Petugas	23
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	23
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan yang diberikan	24
Tabel 12. Nilai Rata – Rata Dimensi Variable Penelitian	25



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Puskesmas Kecamatan Gambir	30
Lampiran 2. Lembar Kuosioner	31
Lampiran 3. Lembar Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gambir	33
Lampiran 4. Daftar Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gambir	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2015 penduduk di Indonesia mencapai 256.461.700 jiwa sementara laju pertumbuhan penduduk Indonesia adalah 1,19% per tahun. Diperkirakan dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,19%, pada tahun 2030 Indonesia akan memiliki penduduk sebanyak 268.074.600 jiwa. Jumlah penduduk yang besar dan laju pertumbuhannya yang tinggi akan berdampak pada layanan kesehatan yang harus disediakan oleh pemerintah. Dua permasalahan yang harus dihadapi pada jumlah penduduk yang besar adalah banyaknya penduduk miskin dan penduduk lanjut usia (lansia). Dengan meningkatnya penduduk miskin berimplikasi makin besarnya biaya kesehatan yang harus ditanggung oleh pemerintah (Kemenkes RI 2015).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). SJSN ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional). Tujuan dari SJSN adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dari sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. JKN mengacu pada prinsip-prinsip SJSN yaitu gotong royong, prinsip nirlaba, prinsip portabilitas, prinsip kepesertaan bersifat wajib, prinsip dana amanat, dan prinsip hasil pengelolaan dana Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan merupakan salah satu badan pelaksana hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan di berlakukannya program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat terutama masyarakat miskin yang selama ini kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu karena keterbatasan finansial (Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan. Di mana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah

kesehatan masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan pada diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Suatu instansi harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya untuk memenangkan persaingan. Kepuasan tersebut tergantung dengan persepsi dari konsumen terkait dengan mutu pelayanan yang ditetapkan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan salah satu cara untuk melaksanakan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian. (Permenkes RI No 74 tahun 2016).

Kepuasan pasien akan terpenuhi jika instalasi farmasi memberikan pelayanan yang berkualitas, sikap konsumen sangat berpengaruh oleh pelayanan instalasi farmasinya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan hasil suatu produk dan harapannya. Ningrum (2014) melaporkan kepuasan pasien sebanyak 44 responden (68,8%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik, sedangkan kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,62%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Riyadi (2017) melaporkan mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Timur adalah baik, dengan presentase 83,25%.

Hasil Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harianto, dkk (2017) mengenai kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Kecamatan Johar Baru menunjukkan bahwa cukup puas pada dimensi ketanggapan, kecepatan pelayanan obat (63%) dan ketepatan pelayanan petugas (69%). Dimensi kehandalan, pemberian informasi obat (78%). Dimensi jaminan, kesesuaian obat (72%) dan kelengkapan obat (72%). Dimensi empati, keramahan petugas (92%). Dimensi bukti langsung, kecukupan tempat duduk (77%), kebersihan ruang tunggu (80%) dan kenyamanan ruang tunggu (61%).

B. Permasalahan Penelitian

Apakah pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Gambir dapat memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS rawat jalan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian berupa fasilitas berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, jaminan yang diberikan oleh petugas kepada pasien di Puskesmas Kecamatan Gambir.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Memberi pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti, khususnya dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Gambir tahun 2018.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang akan dijadikan tenaga kesehatan yang lebih baik.

3. Bagi Puskesmas Kecamatan Gambir

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau evaluasi dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat agar lebih bisa meningkatkan mutu dari pelayanan kesehatan yang sudah dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta. Hlm. 144
- Assuari S. 2003. *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Dalam *Usahawan*, No 01, Tahun XXXII, Januari. Jakarta.
- Azwar A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara. Cetak ke 1. Hlm. 51
- Data Laporan Tahunan Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat tahun 2017.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Departemen Kesehatan RI. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.55/Menkes/per/IX/2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Dharma KK, 2011. *Metodelogi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media. Hlm. 67
- Effendi F, Makhfadli. *Kesehatan komunitas Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba. Hlm. 45
- Hariantono S. 2004. *Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*. Departemen Farmasi FMIPA-UI Litbangkes RI: *Majalah Ilmu Kefarmasian* vol 1 no3.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Buku Saku FAK BPJS Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan RI. Hlm. 11
- Kementerian Kesehatan RI. 2015. *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan RI. Hlm. 4
- Kotler P, Kevin LK. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga. Hlm. 145
- Muninjaya, Gde.AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hlm. 12
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. Hlm. 27
- Ningrum. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr.Ramelan Surabaya, Skripsi*, Strikes HangTuah. Surabaya.
- Nooria W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di*

- RSU Saras Husada Purworejo, *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. Hlm. 188
- Parasuraman. 1998. A., V.A, Zeithml, L.L., Berry., *SERVQUAL : A multiple item scale for Meansuring Consumer Perception of Service Quality*. Hlm. 111
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 tahun 2014. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta.
- Pratiwi S. 2011. Kuesioner Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Medan. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Pusparia LM. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih, *Skripsi*. Depok.
- Ratminto, Septi WA. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 2
- Riduwan. 2008. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 74,79,85
- Riyadi R. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Skripsi*. Jakarta.
- Sinambela LP. *Reformasi Pelayanan Publik, (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 5
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito. Hlm. 129
- Syofian S. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm. 144,149,206,208
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 61,62,63
- Tjiptono F, Gregorius C. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 147
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Umar H. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia. Hlm. 146