



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH  
SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI**

**Skripsi**

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

**Oleh :  
Linda Khairiyah Anbar  
1204015233**









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

Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH  
SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh :  
**Linda Khairiyah Anbar, NIM 1204015233**

	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ketua</u> Wakil Dekan I <b>Drs. Inding Gusmayadi, M.Si., Apt.</b>		<u>2/11/19</u>
<u>Penguji I</u> <b>Nora Wulandari, M.Farm., Apt.</b>		<u>08-10-2018</u>
<u>Penguji II</u> <b>Maifitrianti, M.Farm., Apt.</b>		<u>02-10-2018</u>
<u>Pembimbing I</u> <b>Dr. Priyanto, M.Biomed., Apt.</b>		<u>10-10-2018</u>
<u>Pembimbing II</u> <b>Pebriyani, S.Farm., Apt</b>		<u>04-10-2018</u>
<u>Mengetahui:</u>  <b>Ketua Program Studi</b> <b>Kori Yati, M.Farm., Apt.</b>		<u>11/10-18</u>

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

## ABSTRAK

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI

**Linda Khairiyah Anbar**  
**1204015233**

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Penelitian ini bersifat *deskriptif*, pengambilan data menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan februari 2018 terhadap 107 responden, data diolah dan dianalisis dengan *Skala Likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasien BPJS sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dengan nilai presentase cukup puas 4,7%, puas 84,1% dan sangat puas 11,2%.

**Kata Kunci** : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, BPJS

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahim*

*Alhamdulillahirabbil'alamiin*, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi, dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI”**.

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.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sunaryo, M.Si., Apt, selaku Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof, Dr HAMKA, Jakarta.
2. Ibu Kori Yati, M.Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof, Dr HAMKA, Jakarta.
3. Ibu Dra. Sri Nevi Gantini, M.Si, selaku Wakil Dekan II FFS UHAMKA.
4. Ibu Ari Widayanti, M.Farm.,Apt., selaku Wakil Dekan III FFS UHAMKA.
5. Bapak Dr. Priyanto, M.Biomed., Apt, selaku Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, dukungan, membantu, memotivasi dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ibu Pebriyani, S.Farm., Apt, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran serta motivasi selama proses penulisan skripsi berlangsung.
7. Ibu Elly Wardani, M.Farm., Apt terima kasih atas bimbingan dan nasihatnya selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu dan masukan-masukan yang berguna selama kuliah dan penulisan skripsi.
8. Ayahanda Mudianto HS dan Ibu Suharmi selaku Orang tua penulis yang sangat luar biasa tiada hentinya memberikan doa dan dorongan semangat, baik moril maupun materi.
9. Listiani selaku kakak dan Lihawa Giesellawaty selaku adik penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan semangat dan menjadi motivasi untuk penulis terus maju.
10. Seluruh staf pengajar (dosen dan asisten dosen), serta karyawan FFS UHAMKA yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu dan bantuannya selama perkuliahan.
11. Pimpinan dan seluruh staf Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri khususnya instalasi farmasi dan instalasi rekam medis yang telah membantu dalam proses pengambilan data untuk skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis. Untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2018

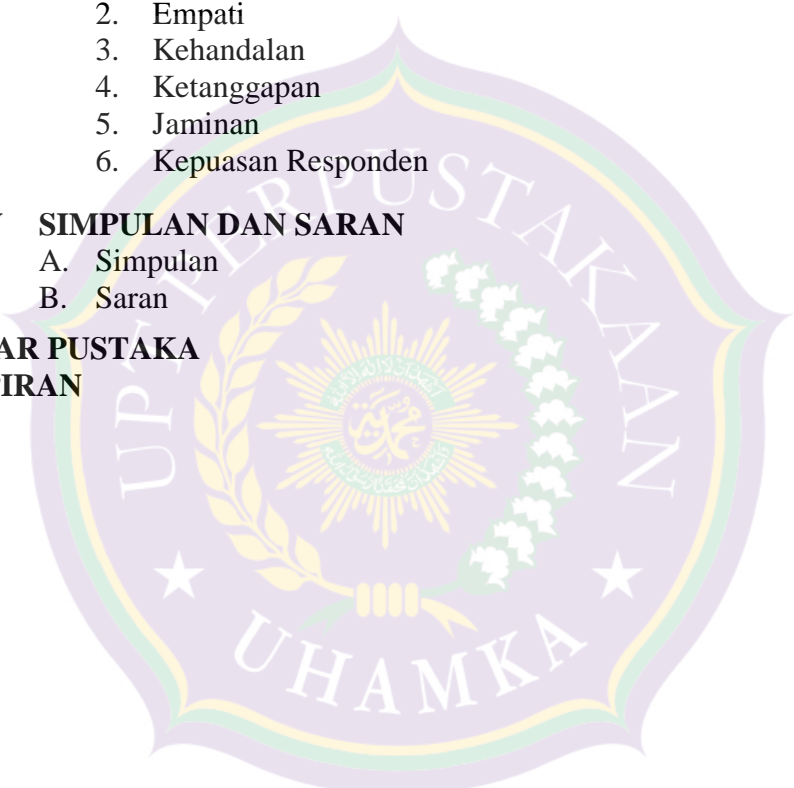
Penulis,



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>II</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	3
2. Bagi Akademik	3
3. Bagi Peneliti	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>4</b>
A. Rumah Sakit	4
1. Definisi	4
2. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	5
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	5
4. Tugas Pokok dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
5. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	8
6. Ruang Lingkup	9
7. Sarana dan Prasarana	9
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	10
1. Visi dan Misi BPJS	10
2. Tugas BPJS	11
3. Tujuan dan Manfaat	11
C. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	12
1. Definisi Pelayanan	12
2. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	12
D. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>14</b>
A. Tempat dan Jadwal Penelitian	14
B. Metode Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel Penelitian	14
1. Populasi Terjangkau	14
2. Sampel	14
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	15

E. Cara Pengumpulan Data	15
F. Analisis Data	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>18</b>
A. Karakteristik Responden	18
1. Jenis Kelamin	18
2. Umur	18
3. Pendidikan Terakhir	19
4. Pekerjaan	19
5. Pendapatan yang di Peroleh Perbulan	20
B. Deskripsi Hasil Penelitian	21
1. Fasilitas Berwujud	21
2. Empati	22
3. Kehandalan	23
4. Ketanggapan	24
5. Jaminan	25
6. Kepuasan Responden	26
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>27</b>
A. Simpulan	27
B. Saran	27
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>30</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Nilai Kepuasan Untuk Masing-Masing Dimensi	17
Tabel 2. Nilai Kepuasan Responden	17
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	18
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	19
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	20
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas berwujud	21
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati Petugas	22
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Kehandalan Petugas	23
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	24
Tabel 12. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan yang diberikan	25
Tabel 13. Kepuasan Responden	26
Tabel 14. Tabulasi Kepuasan Pasien	37





## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	30
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	31
Lampiran 3. Surat Persetujuan Etik	32
Lampiran 4. Lembar Kesediaan menjadi Responden	33
Lampiran 5. Lembar Pengisian Kuesioner	34
Lampiran 6. Tabulasi Kepuasan Pasien	37



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (UU No.40 Tahun 2004).

Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya merupakan program Negara yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut atau pensiun (UU No.40 Tahun 2004). Namun di kalangan masyarakat muncul persepsi yang masih kurang baik dengan program JKN. Hal ini dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS kesehatan masih rendah sehingga pelaksanaan program BPJS belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat.

Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri adalah salah satu Rumah Sakit yang ditunjuk oleh BPJS Kesehatan sebagai sarana untuk melayani pengguna BPJS Kesehatan yang diresmikan pada tahun 2014 dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan merasa puas. Dalam memastikan kualitas tetap terjaga secara konsisten dan demi mewujudkan kepuasan pasien tidak mudah, untuk itu diperlukan opini dan penilaian pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Amal Sehat

Wonogiri untuk dapat mengetahui tingkat kepuasannya terhadap pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan 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 2016). Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari rumah sakit untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu baik. Heni dkk. (2014) Menyimpulkan dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Magelang menunjukkan bahwa dari 150 responden sebanyak 95,65% menyatakan sudah puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Munthe (2015) meneliti di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang seluruhnya berjumlah 380 orang sebanyak 73,13% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dimana rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit satu-satunya di Slogohimo dengan jumlah penduduk di Kecamatan Slogohimo yaitu 46.207 jiwa. Data kunjungan pasien BPJS pada bulan Januari sampai Desember 2017 sebanyak 24.030. Penilaian tingkat kepuasan pasien diamati berdasarkan SERVQUAL (*Service Quality*) yang diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

## **B. Permasalahan penelitian**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

## **C. Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

## **D. Manfaat penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan kefarmasian.

### **2. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini dapat menambah dan melengkapi bacaan di perpustakaan Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof.Dr.Hamka

### **3. Bagi Peneliti**

Memberi pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti, khususnya dalam peningkatan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan I. 1998. *Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Badan Statistik Pusat. 2017. *Sensus Penduduk Kecamatan Slogohimo*. Wonogiri.
- Budianti N. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA. Jakarta.
- Dahlan M. 2017. Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pasien Stroke di RSUP Dr. Sardjito. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Nasional*.
- Heni L, Yuliasuti F, Diana PS. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang.
- Kristanti ND, Sunarni, Wiedyaningsih C. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Kurniawan A, Intiasari AD. 2012. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bayumas. Dalam: *Jurnal Kesmasindo*. Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto. Hlm. 169 – 179.
- Manurung LP. 2010. Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. *Tesis*. Universitas Indonesia. Depok.
- Minantyas A. 2011. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dan Pasien Umum di Bangsal Mawar III RSUS Dr.Moewardi Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Munthe AY. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Salemba Medika. Jakarta.
- Pratiwi. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Menggunakan Metode Serqual (Studi di RS Swasta X Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Jakarta.

- Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2008. *Mentri Kesehatan RI No 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Riyadi R. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Skripsi. Jakarta.
- Sari RP. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek X*. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin. Hlm. 122 – 133.
- Simamora B. 2005. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektid dan Profitabeli*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Syofian S. 2011. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono. 2008. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.