



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSPI PROF. DR. SULIANTI
SAROSO PERIODE NOVEMBER - DESEMBER 2021
Skripsi**

Untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi

Oleh:

**Denny Alfiansyah
1504015087**






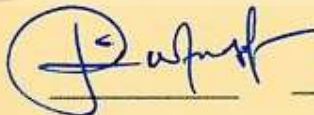


**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2022**

Skripsi dengan Judul
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSPI PROF. DR. SULIANTI
SAROSO PERIODE NOVEMBER - DESEMBER 2021

Telah disusun dan dipertahankan dihadapan penguji oleh:

Denny Alfiansyah, NIM 1504015087

	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua		
<u>Wakil Dekan I</u>		
Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si.		<u>21/11/22</u>
Penguji I		
Dr. apt. Siti Fauziah, M.Farm	 10/03/2022	<u>10/03/2022</u>
Penguji II		
apt. Maifitrianti, M. Farm		<u>17/03/2022</u>
Pembimbing I		
apt. Nurhasnah, M. Farm		<u>15/03/2022</u>
Pembimbing II		
Dr. apt. Numlil Khaira Rusdi, M.Si		<u>10/3/2022</u>
Mengetahui:		
<u>Ketua Program Studi</u>		
Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si.		<u>20/11/2022</u>

Dinyatakan lulus pada tanggal: 10 Februari 2022

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSPI PROF. DR. SULIANTI SAROSO PERIODE NOVEMBER - DESEMBER 2021

Denny Alfiansyah
1504015087

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus di perhatikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan jenis penelitian analisa deskriptif. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso pada bulan November – Desember 2021 sampel dipilih secara simple random sampling pada 400 responden pasien rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuisioner, untuk mengukur 5 dimensi kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan untuk rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso pada *Tangible* 80,35%, *Realibility* 78%, *Responsiveness* 78%, *Assurance* 83%, *Emphaty* 79% dan rata-rata kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan dimensi yakni dalam kategori puas dengan persentase 79%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, BPJS

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi, dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSPI PROF.DR.SULIANTI SAROSO PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2021” Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana farmasi di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. apt. Hadi Sunaryo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
2. Bapak Drs. apt. Inding Gusmayadi, M.Si, Apt selaku Wakil Dekan I Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
3. Ibu apt. Kori Yati, M.Farm selaku Wakil Dekan II Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
4. Bapak apt. Kriana Efendi, M.Farm, selaku Wakil Dekan III Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
5. Bapak Anang Rohwiyono, M.Ag, selaku wakil dekan IV Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. Dr. HAMKA, Jakarta.
6. Ibu Dr. apt. Rini Prastiwi, M.Si, selaku ketua program studi Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta.
7. Ibu apt. Nurhasnah, M.Farm, selaku pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
8. Ibu apt. Numlil Khaira Rusdi, M.Si, selaku pembimbing II yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Seluruh Dosen serta pegawai Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Prof. DR. HAMKA Jakarta, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Kedua orang tua beserta adik dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Kepada rekan tim Bella Sabila Dananda, Arif Maulida Septiani, Naufal Loetfianto, Asaat Aji Maarif terima kasih yang telah membantu proses selama ini.
12. Seluruh angkatan 2015 yang selama ini telah memberikan dorongan, semangat dan atas kekompakkan yang terus terjaga selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Hlm
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR 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	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	4
1. Standar Pelayanan	4
2. Ruang Lingkup Pelayanan Kefarmasian	4
3. Pelayanan Farmasi Klinik	5
4. Rawat Jalan	5
B. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	6
C. Kerangka Berfikir	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
A. Tempat dan Jadwal Penelitian	10
1. Tempat penelitian	10
2. Jadwal Penelitian	10
B. Metode penelitian	10
C. Populasi dan Sampel Penelitian	10
1. Populasi	10
2. Sampel	10
3. Objek penelitian	11
D. Teknik Penarikan Data	11
E. Cara Pengumpulan Data	11
F. Pengolahan Data	12
G. Analisa Data	12
H. Interpretasi Data	13
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Pelaksanaan Penelitian	14
B. Karakteristik Responden	14
1. Jenis Kelamin	14
2. Usia	15
3. Pendidikan Terakhir	15
4. Pekerjaan	16
C. Kepuasan pasien terhadap Kualitas pelayanan	17
D. Intepretasi Data	25

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	26
A. Simpulan	26
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	29



DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 1. Cara pengukuran Variabel Berdasarkan <i>Skala Likert</i>	13
Tabel 2. Nilai Kepuasan Responden	13
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	15
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	15
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
Tabel 7. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas Berwujud	17
Tabel 8. Kepuasan Responden Berdasarkan Keandalan Petugas	19
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	21
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	22
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	24
Tabel 12. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel Penelitian	25



DAFTAR LAMPIRAN

	Hlm.
Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	29
Lampiran 2. Kuisioner Penelitian	31
Lampiran 3. Daftar Kepuasan Pasien BPJS	34
Lampiran 4. Surat izin penelitian	65
Lampiran 5. Surat Izin Rumah Sakit	66
Lampiran 6. Dokumentasi	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus di perhatikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang di terima (Astuti & Kundarto,2018). Persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dll), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiviness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empaty*) (Handayani et al.,2009).

Rumah Sakit Pusat Infeksi Nasional RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso merupakan rumah sakit khusus tipe A dan sebagai rujukan untuk pengobatan penyakit menular tertentu yang muncul. RSPI Prof. Prof. Dr. Sulianti Saroso juga berperan dalam besar dalam penanganan dan pencegahan sejumlah wabah di Indonesia yaitu pada tahun 2003 ditunjuk sebagai salah satu rumah sakit rujukan untuk khusus SARS, pada tahun 2005 menjadi rumah sakit rujukan dalam penanganan wabah flu burung (H5N1), tahun 2012 berperan aktif dalam pengobatan dan pencegahan penyakit Mers-CoV (MCoV) atau MERS-CoV, ditahun 2020 sebagai rumah sakit yang menangani pasien Covid-19 pertama.

RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso sebagai rumah sakit rujukan yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap serta tenaga medis yang memadai harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu tentunya telah menjadi harapan dan tujuan bagi masyarakat /pasien, salah satu pelayanan kesehatan adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Raheem, 2004). Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat yang di pengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan ekonomi masyarakat umum. Sebuah rumah sakit diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh

masyarakat. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi et al., 2014).

Tujuan utama dari pelayanan rumah sakit ialah mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Survei kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain dan keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kesehatan, adapun pengalaman menunjukkan bahwa transformasi ekonomi keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Penelitian oleh Oktapian (2019) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni 2019 sampel di pilih secara Purposive sampling pada 100 orang responden pasien BPJS rawat jalan, Hasil dari gambaran tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil skor rata-rata pada *Reliability* sebesar 86,30%, *Responsiveness* sebesar 84,45%, *Assurance* sebesar 84,75%, *Emphaty* sebesar 85,75% dan *Tangible* sebesar 84,70%. Sehingga diambil kesimpulan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 85,19%.

Pada observasi awal yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso terhadap pasien BPJS rawat jalan, beberapa hal yang dikeluhkan pasien atau keluarga tentang waktu pelayanan, urutan penyerahan obat dan ketersediaan obat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso periode November – Desember 2021. Data tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dengan menggunakan kuisioner model *service quality (SERVQUAL)* yang sebelumnya sudah pernah digunakan oleh Herlinda Sukanto (2017) dimana kuisioner tersebut mengandung 5 dimensi penilaian yang terdiri dari 20 kriteria atau pernyataan yang dapat langsung dinilai oleh pasien terhadap pelayanan farmasi.

B. Permasalahan Penelitian

Apakah pelayanan kefarmasian di RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso dapat memberikan kepuasan pada pasien BPJS rawat jalan yang diukur dengan

menggunakan lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso.
2. Tujuan khusus untuk mengukur kepuasan responden berkaitan dengan *Tangible* (Fasilitas Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit sebagai masukan bagi RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna pelayanan BPJS rawat jalan.
2. Bagi peneliti berguna sebagai sarana belajar dalam menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
3. Bagi akademik hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dalam sistem perkuliahan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang akan dijadikan tenaga kesehatan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike D. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Astuti N.K., Wisnu K. 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 02 (1): 84-92
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Depy O. 2019. Gambaran tiingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di intalasi farmasi RSD Idaman banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), Maret 2020, 108-116
- Fadlilah T. 2009. *Pengetahuan dan Sikap Pasien BPJS dalam hal kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Pirngadi Medan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara Medan.
- Handayani R.S., Raharni, Gitawati R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13 (01) : 22-26
- Kementerian Kesehatan RI. 2004. *Tentang Sistem Jaminan Sosial*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Kesehatan Nomor 36*, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit
- Murtiana, E., Majid, R. and Jufri, N.N., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(4).
- Ningrum, RAS. 2018. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa Periode Agustus-September 2018*. Skripsi. Jakarta

- 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
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Pohan, I.S., 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Sudjana, N., 2005. *Metode statistika*. Bandung: Tarsito, 168.
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisna, EM., Meilina Dyah Ekawati, Tri Yulianti. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Pharmacon*. 9 (2) : 57-67
- Syofian, S. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Tiyas dan Achmad. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.1, No. 2 119-125
- Tjiptono, F dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.
- Trisnawati. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.5, No.2 33-39. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 147.
- Wijaya H. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Yuliati, Y., Magdalena, E., & Pratiwi, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(01).
- Yuniar, Y. and Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Indonesian Pharmaceutical Journal*, 6(1), pp.39-48.
- Yuniarta, E., & Suharto, G. 2011. *Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent Dibagian Bedah RSUP*