



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI  
FARMASI RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA  
PERIODE AGUSTUS - SEPTEMBER 2018**

**Skripsi**

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

**Disusun Oleh:  
Ratu Ayu Septio Ningrum  
1104015253**

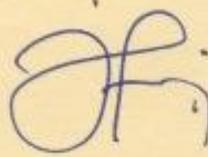


**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA  
2018**

Skripsi dengan Judul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA PERIODE AGUSTUS – SEPTEMBER  
2018**

Telah disusun dan dipertahankan di hadapan penguji oleh :  
**Ratu Ayu Septio Ningrum, NIM 1104015253**

	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ketua</u> Wakil Dekan I <b>Drs. Inding Gusmayadi, M.Si., Apt.</b>		<u>11/3/19</u>
<u>Penguji I</u> <b>Tuti Wiyati, M.Sc., Apt.</b>		<u>2/10/2018</u>
<u>Penguji II</u> <b>Maifitrianti, M.Farm., Apt.</b>		<u>28/10/2018</u>
<u>Pembimbing I</u> <b>Dr. H. Priyanto, M.Biomed., Apt.</b>		<u>3/10/2018</u>
<u>Pembimbing II</u> <b>Zainul Islam, M.Farm., Apt.</b>		<u>3/10/2018</u>
<u>Mengetahui:</u>		
<b>Ketua Program Studi</b> <b>Kori Yati, M.Farm., Apt.</b>		<u>5/10/2018</u>

Dinyatakan lulus pada tanggal: **7 September 2018**

## ABSTRAK

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA PERIODE AGUSTUS – SEPTEMBER 2018

Ratu Ayu Septio Ningrum  
1104015253

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari standar fasilitas kesehatan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit. Akibat banyaknya jumlah pengunjung pasien yang meningkat dengan tingginya tuntutan dan harapan pasien BPJS terhadap pelayanan, sehingga diperlukannya evaluasi dalam pelayanan kefarmasian. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa periode Agustus - September 2018. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Kepuasan penelitian ini dinilai menggunakan kuisisioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan sampel penelitian 100 pasien BPJS di Instalasi farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa. Hasil penelitian menunjukkan untuk tingkat kepuasan pasien BPJS dengan kategori sangat puas sebanyak 33% dan kategori puas sebanyak 67%.

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

## 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 **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSAU dr.ESNAWAN ANTARIKSA PERIODE AGUSTUS - SEPTEMBER 2018”**.

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 mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sunaryo, M.Si., Apt., selaku Dekan FFS UHAMKA.
2. Bapak Inding Gusmayadi, M.Si., Apt selaku Wakil Dekan I FFS UHAMKA
3. Ibu Dra. Sri Nevi Gantini, M. Si., Apt selaku Wakil Dekan II FFS UHAMKA
4. Ibu Ari Widayanti, M.farm., Apt., selaku Wakil Dekan III FFS UHAMKA
5. Bapak Anang Rohwiyono, M.Ag., selaku wakil dekan IV FFS UHAMKA
6. Ibu Kori Yati, M.Farm., Apt., selaku ketua Program Studi FFS UHAMKA, Jakarta. Serta selaku pembimbing Akademik dan telah memberikan masukan yang berguna selama penulis menempuh perkuliahan di FFS UHAMKA
7. Bapak Kriana Effendi, M.Farm., Apt., selaku Sekretaris Program Studi FFS UHAMKA, Jakarta.
8. Bapak Dr. Priyanto, M.Biomed., Apt selaku pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Bapak Zainul Islam, M.Farm.,Apt., selaku pembimbing II yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi.
10. Seluruh Dosen serta pegawai FFS UHAMKA, Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
11. Kedua orang tua beserta adik (Raja Muda Cik Muhammad, Rifqi Ubai Sulthan, Jihan Sartika) dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.
12. Teman- teman dan sahabat lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangatnya.
13. Senior dan rekan yang selama ini telah menyumbangkan ilmunya serta banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
14. Seluruh angkatan 2011 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, Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

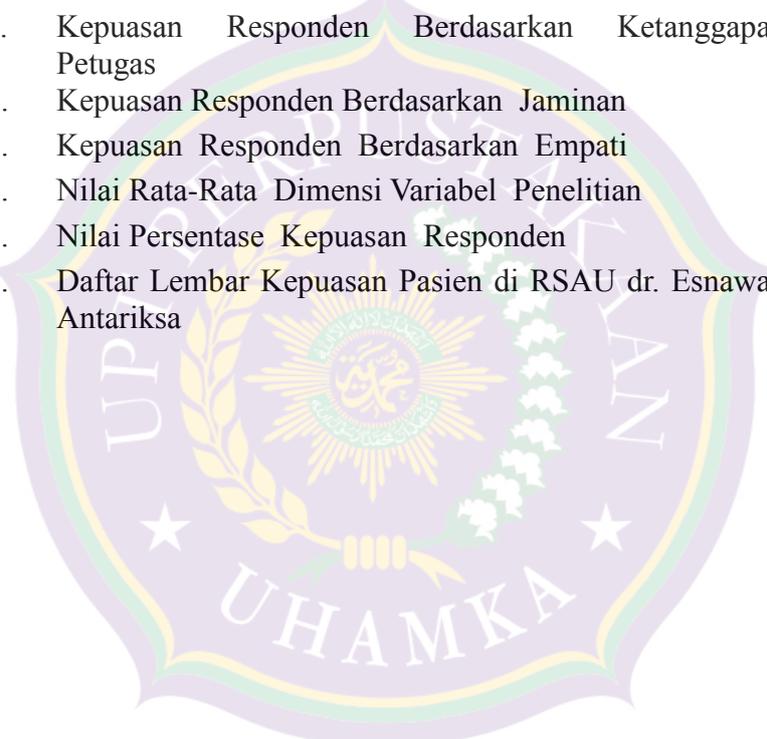
	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>4</b>
A. Konsep Pelayanan Kefarmasian	4
1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	4
2. Standar Pelayanan Kefarmasian	4
3. Pelayanan Farmasi Klinik	5
4. Pelayanan Resep	5
B. Mutu Pelayanan Kefarmasian	6
C. Kepuasan Pasien	6
1. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit	9
2. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian	9
D. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)	10
1. Visi dan Misi BPJS	11
2. Tugas BPJS	11
3. Tujuan dan Manfaat	12
E. Rumah Sakit	12
F. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
G. Rekam Medis	15
H. Kerangka Berfikir	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>17</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian	17
1. Tempat Penelitian	17
2. Waktu Penelitian	17
B. Metode Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
1. Populasi	17
2. Sampel	17
3. Objek Penelitian	18
D. Teknik penarikan Data	18
E. Cara Pengumpulan Data	18
F. Pengolahan Data	19
G. Analisa Data	19
H. Intepretasi Data	20

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>22</b>
A. Pelaksanaan Penelitian	22
B. Karakteristik Responden	22
C. Hasil Penelitian	25
D. Intepretasi Data	32
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>34</b>
A. Simpulan	34
B. Saran	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>37</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Cara pengukuran variabel berdasarkan <i>skala Likert</i>	19
Tabel 2. Persentase Nilai Kepuasan Tiap Dimensi	20
Tabel 3. Nilai Kepuasan Responden	21
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	23
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan yang diperoleh perbulan	25
Tabel 9. Kepuasan Responden Berdasarkan Fasilitas Berwujud	26
Tabel 10. Kepuasan Responden Berdasarkan Kehandalan Petugas	27
Tabel 11. Kepuasan Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas	29
Tabel 12. Kepuasan Responden Berdasarkan Jaminan	30
Tabel 13. Kepuasan Responden Berdasarkan Empati	31
Tabel 14. Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel Penelitian	32
Tabel 15. Nilai Persentase Kepuasan Responden	33
Tabel 16. Daftar Lembar Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa	43



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Skema Prosedur Penelitian	37
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	38
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	41
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian Di RSAU dr . Esnawan Antariksa	42
Lampiran 5. Daftar Lembar Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa	43
Lampiran 6. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan	48



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (Pemerintah RI 2009).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan pemerintah. Salah satu jaminan kesehatan adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan. BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/ atau anggota keluarganya (UU No 24 Tahun 2011).

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi 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).

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan

pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Hal yang sangat penting diperhatikan oleh rumah sakit jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka itulah tujuan utama pelayanan. 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 pengalaman menunjukkan bahwa transformasi ekonomi mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan oleh sebab itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Kepuasan merupakan perasaan menyenangkan atau kecewa seseorang yang membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) dan harapan harapannya. Kualitas berdampak langsung pada kinerja atau jasa.. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien (Setiawan, 2011).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha 2014 menyatakan hasil variabel *Reliability* 56,67%, hasil variabel *Responsiveness* 54,54%, hasil variabel *Assurance* sebesar 51,51%, hasil variabel *Empathy* sebesar 56,56%, hasil variabel *Tangibles* sebesar 58,58%.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat diketahui melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian pasien BPJS di RSAU dr. Esnawan Antariksa yang merupakan Rumah sakit dengan tingkat pengunjung BPJS yang cukup banyak dimana pada tahun 2017 jumlah pengunjung sebesar 182.088 pasien (Data Tahunan RSAU dr. Esnawan Antariksa 2017). Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah dengan banyaknya pasien sesuai dengan tingkat kepuasan pasien yang datang untuk berobat dan untuk mengetahui apakah pelayanan pasien rawat jalan pasien BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa sudah memuaskan.

## **B. Permasalahan Penelitian**

Apakah pelayanan kefarmasian di RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS rawat jalan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSAU dr. Esnawan Antariksa

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian terhadap pasien BPJS rawat jalan di RSAU dr. Esnawan.

### **2. 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.

### **3. Bagi Rumah Sakit**

Memberikan informasi dan masukan untuk pihak Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kualitas dan kemajuan pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, DS. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Akademi Keperawatan Pemerintahan Kabupaten Musi Bayuasin.
- Alyani, D. 2017. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolon. Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara Cetakan ke 1
- Budianti, N. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading. Fakultas Farmasi dan Sains Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Jakarta.
- Data Laporan Tahunan pasien BPJS Rawat Jalan RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2017
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008. Tentang Rekam Medis. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- 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.
- Dharma, KK. 2011. Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian. Jakarta: Trans Info Media. Hlm 67.
- Firdaus, FF. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Thesis : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fuzna, EU. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Semarang.
- Hariantono, S. 2004. Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya. Departemen Farmasi FMIPA-UI Litbangkes RI: Majalah Ilmu Kefarmasian.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Buku Saku FAK BPJS Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.
- Krisnadewi AK, Subagio PB, Wiratmo. 2014. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Wauyo Jati Karaksa Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jurnal Fakultas Farmasi Universitas Jember: Jember.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. Hlm. 27.
- Panjaitan, L. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangrurann Kabupaten Samosir. Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Sari, AP. 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri. Fakultas Kedokteran. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sinambela, LP. Reformasi Pelayanan Publik, (Teori, Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, H. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Uin Alauddin Makassar. Makassar.
- Suryati, Widjanarko B, Istiarti VGT. 2017. Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Syofian, S. 2011. Statistika Deskriptif untuk Penelitian. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Riduwan. 2008. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru - Karyawan dan Penelitian Pemula. Bandung: Alfabeta.