

RINGKASAN

ANALISA KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RESEP SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

(Studi dilakukan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep)

Eny Handayani

Sejarah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif atau dalam artian yang lebih luas meliputi pelaksanaan pemberian informasi sebagai pendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat dan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan toleransi kesalahan 10% dan didapatkan hasil sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang berisi 25 butir pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner ini merupakan bentuk penjabaran dari 5 dimensi yang ada pada tujuan penelitian dan diukur menggunakan 5 skala likert.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil untuk karakteristik responden. Dari hasil penelitian didapatkan responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 46-55 tahun, yaitu 44 orang (46,3%). sebanyak 93 % responden bekerja sebagai karyawan swasta dan paling sedikit 8,89% responden sebagai wiraswasta. responden jenis kelamin yaitu perempuan yang lebih banyak yaitu 54 orang (57%) dan laki-laki 41 orang (43%).Sebanyak berpendidikan SLTA, yaitu 70 orang (70%) dan paling sedikit berpendidikan SLTP (5%). Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 77% memberikan nilai puas, indikator ketanggapan sebesar 79% memberikan nilai puas, indikator kemampuan sebesar 79% memberikan nilai sangat puas, indikator empati sebesar 79% memberikan nilai puas, dan indikator bukti fisik sebesar 79% memberikan nilai puas. Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan secara keseluruhan adalah 78,6% yakni puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep periode Februari-April menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kefarmasian, responden merasa puas terhadap

pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Dari ke 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, dan jaminan) dimensi ketanggapan mendapatkan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu 78,06%.

ABSTRACT

ANALISA KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RESEP SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

(Studi dilakukan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep)

Eny Handayani

Pratama clinic nusa medika Gempolkerep is part of Pertamedika IHC Group Holding Hospital and Clinic for State-Owned Enterprises (BUMN), which has the main task of Building an Indonesian Health Corporation to Realize National Health Resilience, which also provides services for BPJS patients. There has been no research related to the satisfaction of outpatient BPJS patients with pharmaceutical prescription services. The purpose of this study is to determine the profile of the level of satisfaction and priority of improvements that need to be made at the Gempolkerep Clinic Pharmacy installation for pharmaceutical prescription services for outpatient BPJS patients. This research is a descriptive non-experimental using a questionnaire. Respondents were selected by sampling technique. To determine the level of patient satisfaction and patient expectations. To determine the level of patient satisfaction and patient expectations, the Service Quality (SERVQUAL) method was used. The results showed that the level of satisfaction based on the calculation of the level of patient satisfaction on the reliability indicator was 77% giving a satisfied value, the responsiveness indicator was 79% satisfied, the ability indicator was 79% gives a very satisfied value, an empathy indicator of 79% gives a satisfied value, and a physical evidence indicator of 79% gives a satisfied value.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction