

KARYA TULIS ILMIAH

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

(Studi dilakukan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep)

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Farmasi
Dalam Program Pendidikan D-III Farmasi
Akademi Farmasi Surabaya**

**OLEH
ENY HANDAYANI
NIM : 1351810241**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
AKADEMI FARMASI SURABAYA
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN RESEP SELAMA PERIODE
FEBRUARI – APRIL 2021
(Studi dilakukan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep)

ENY HANDAYANI

NIM : 1351810241

Karya Tulis Ilmiah ini telah diuji dan disetujui dihadapan Tim Penguji
Karya Tulis Ilmiah Jenjang Pendidikan Diploma III Akademi Farmasi
Surabaya

Surabaya, 08 September 2021


Disetujui oleh :

Pembimbing 1



Fardian Putra Arifien. M.S.M
NIDN. 0717079202

Pembimbing 2



apt. Artantya Putra Arifien. S.Farm
NUPN. 0487101896

Mengetahui,
Direktur Akademi Farmasi Surabaya



Ninik Mas Ulla, S.Si., Apt., Sp.FRS
NIDN.0701027504

KARYA TULIS ILMIAH INI TELAH DIUJI DAN DISETUJUI


PADA TANGGAL

08 Agustus 2021

OLEH

**TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH
AKADEMI FARMASI SURABAYA**

Ketua : Widya Handayani, S.Farm.,M.Farm-Klin., Apt.



Anggota : 1. Fardian Putra Arifien, M.S.M



2. apt. Artantya Putra Arifien, S.Farm



Mengetahui

Wakil Dekan Bidang Akademik



**apt. M.H. Hanny Ferry Fernanda, M.Farm.
NIDN. 0726018802**

Ketua PPPM

Akademi Farmasi Surabaya



**apt. Ilil Maidatuz Zulfa, S.Farm., M.Si
NIDN.0721128902**

**PERNYATAAN ORISINALITAS
KARYA TULIS ILMIAH**

Saya, Eny Handayani, NIM 1351810241, menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ilmiah saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Karya tulis ilmiah ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Akademi Farmasi Surabaya, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ilmiah ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Akademi Farmasi Surabaya

Surabaya, 09 September 2021



Eny Handayani
NIM 1351810241

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademi Farmasi Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eny Handayani
NIM : 351810241
Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Karya Tulis Ilmiah
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Akademi Farmasi Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Karya Tulis Ilmiah Saya yang berjudul :

ANALISA KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN RESEP SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021
(Studi dilakukan Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini. Akademi Farmasi Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada 9 September 2021
Yang menyatakan



(Eny Handayani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan naskah karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya. Perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada setiap orang yang telah hadir selama perjalanan studi penulis, membimbing, memberikan inspirasi, bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Pertama, ucapan terima kasih disampaikan kepada Ibu Ninik Mas Ulfa, S.Si., Apt., Sp.FRS., selaku Direktur Akademi Farmasi Surabaya yang telah menerima dan memberikan kesempatan untuk studi di lembaga yang beliau pimpin.

Kedua, ucapan terima kasih disampaikan kepada jajaran akademisi Bapak apt. MA. Hanny Ferry Fernanda, S.Farm., M.Farm., selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dan Bapak Umarudin, M.Si., selaku Wakil Direktur II Bidang Umum, Humas dan Kerjasama.

Ketiga, ucapan terima kasih disampaikan kepada Ketua Program Studi Ibu apt. Damaranie Dipahayu, M.Farm., beserta jajarannya

Keempat, ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya disampaikan kepada Bapak Fardian Putra Arifien, M.SM selaku pembimbing I . dan bapak Artantya Putra Arifien, S.Farm selaku pembimbing II

Surabaya, 09 September 2021

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

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITASv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISIx
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABLE	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan umum.....	3
1.3.2 Tujuan khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Tentang Klinik	5
2.1.2 Definisi Instalasi Farmasi	5
2.1.3 Standart Pelayanan Farmasi.....	6
2.1.4 Tinjauan BPJS.....	7
2.1.5 Tinjauan Kepuasan Pasien	8
2.1.6 Tinjauan Tentang Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep.....	9

2.2.7 Tinjauan Pengukuran kepuasan pelanggan	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	16
2.3 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.2.2 Waktu Penelitian	18
3.3 Sampel, Besar Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel	18
3.3.1 Sampel.....	19
3.3.2 Besar Sampel	19
3.3.3 Cara Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Variabel Penelitian.....	20
3.5 Kerangka Operasional.....	21
3.6 Definisi Operasional	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data	22
3.8 Uji Reliabilitas dan Validasi	23
3.9.1 Pengujian Validitas	23
3.9.2 Uji Reliabilitas	24
3.9 Teknik Pengolahan Data	25
3.10 Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
BAB V PEMBAHASAN	43
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3.1 Kerangka Operasional.....	17
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan.....	21
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Harapan.....	21
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	23
Tabel 4. 4 Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4. 5 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4. 6 Berdasarkan Pendidikan.....	24
Tabel 4. 7 Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel 4. 8 Indeks Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 4. 9 Indeks Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 4. 10 Gap Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. From kuisisioner.....	40
--	----