

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PROF. DR.
MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1



Diajukan Oleh

NUR HIDAYAH

0908010066

**Kepada
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2016**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PROF. DR.
MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Nur Hidayah
0908010066

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
PURWOKERTO
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PROF. DR. MARGONO
SOEKARJO PURWOKERTO**

**NUR HIDAYAH
0908010066**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Rabu tanggal 24 Agustus 2016**

SUSUNAN PANITIA

Ketua

Sekretaris

**Anjar Mahardian, M.Sc., Apt
NIK. 2160389**

**Wahyu Utamingrum M.Si., Apt
NIK. 2160515**

Penguji I

Penguji II

**Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt
NIK. 2160309**

**Much Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt
NIK.2160588**

**Mengetahui
Dekan Fakultas Farmasi**

Universitas Muhammadiyah Purwokerto



**Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt
NIK. 2160309**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Hidayah

NIM : 0908010066

Program Studi : Farmasi

Fakultas/Universitas : Farmasi / Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2016

Yang menyatakan



Nur Hidayah

INTISARI

NUR HIDAYAH. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

Dibawah Bimbingan **AGUS SISWANTO** dan **MOH ILHAM M. AJI WIBOWO.**

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014. Sejak di berlakukannya sistem jaminan kesehatan nasional, keluhan dari pasien BPJS tentang pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan obat masih banyak ditemukan. RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto belum pernah dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian.

Tujuan Penelitian: mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Kepuasan pasien dianalisis menggunakan metode SERVQUAL.

Hasil dan Kesimpulan : Metode SERVQUAL yang meliputi analisis gap dan analisis diagram kartesius telah digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto. Secara umum kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi *tangibles, responsiveness, assurance, reliability* dan *emphaty* SERVQUAL di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto belum dapat memenuhi harapan pasien BPJS rawat jalan. Nilai gap rata-rata yang diperoleh yaitu -0,34, nilai gap negatif menunjukkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Analisis Gap, Diagram Kartesius, SERVQUAL, BPJS, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

NUR HIDAYAH. Analysis of Healthcare and Social Security Agency (BPJS) Outpatient Satisfaction Towards Pharmaceutical Services in Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Public Hospital

Under the guidance of **AGUS SISWANTO** and **MOH ILHAM M. AJI WIBOWO.**

Background: Healthcare is the right of everyone guaranteed by the 1945 Constitution (UUD 1945). BPJS is a legal entity set up to organize the health insurance program on 1 January 2014. Since the enactment of national health insurance system, complaints from BPJS patients on health care related to drug services are still commonly found. While Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Public Hospital has never conducted an evaluation of BPJS patient satisfaction level to pharmacy services.

Objective: To determine the level of BPJS outpatient satisfaction towards pharmaceutical services in Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Public Hospital.

Methods: The research use descriptive study. Patient satisfaction were analyzed using SERVQUAL.

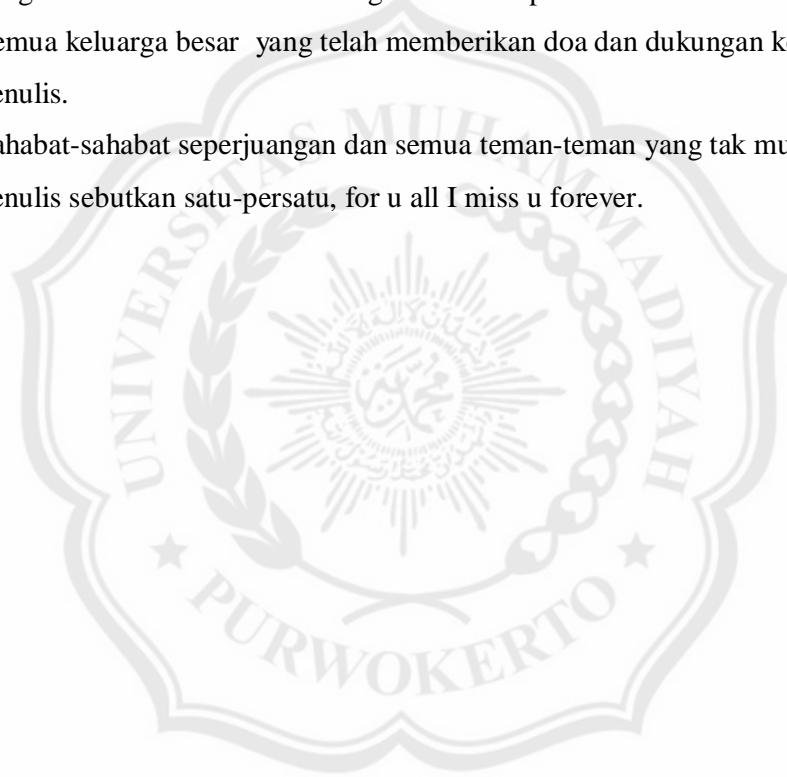
Results and conclusions: SERVQUAL method which gap analysis and cartesian diagram analysis has been used to indicate BPJS outpatient satisfaction towards pharmaceutical services in prof. dr. margono soekarjo purwokerto public hospital. In general, the quality of service evaluated from five dimensions *tangibles, responsiveness, assurance, reliability* dan *emphaty* of SERVQUAL in Outpatient Pharmacy Installation of Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto Hospital can not meet the expectations of BPJS outpatient. The average gap value obtained is - 0.34, the negative gap value indicates that the patients are not satisfied with the services provided.

Keywords: Gap analysis, Cartesian diagram, SERVQUAL, BPJS, Patient Satisfaction.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Skripsi ini dipersembahkan untuk orang-orang yang berpengaruh dan mewarnai kehidupan penulis.

- Ayah bunda tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah berhenti mendo'akan dan menyayangiku, terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini.
- Semua keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
- Sahabat-sahabat seperjuangan dan semua teman-teman yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, for u all I miss u forever.



PRAKATA

Puji syukur *alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Prof. Dr Margono Soekarjo Purwokerto”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Siswanto, M.Si, Apt dan Moh Ilham M. Aji Wibowo, MPH., Apt yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Dr. Agus Siswanto, M.Si, Apt dan Moh Ilham M. Aji Wibowo, MPH., Apt selaku Pembimbing. Terima kasih atas saran dan kritik yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi.
3. Semua dosen dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal bagi kehidupan penulis.
4. Bapak Ali Sodikin dan Ibu Supriyatin selaku orangtua, terima kasih atas semua pengorbanan, kasih sayang dan doa yang tak pernah berhenti tercurahkan untuk penulis.
5. Semua keluarga besar yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan kuliah.
6. Semua teman-teman (Lina, Ayu, Resti, Dewi) yang telah bersedia membantu dan tak henti-hentinya mendengarkan keluh kesah penulis selama penulis mengerjakan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menulis skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan baik. Semoga skripsi ini dapat berguna untuk setiap orang yang membacanya. Amin.

Purwokerto, Agustus 2016

Penulis



RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Hidayah
NIM : 0908010066
Fakultas : Farmasi
Tempat dan Tanggal Lahir : Banyumas, 29 Desember 1990
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dawuhan Wetan Rt 03/04, Kec. Kedung
Banteng, Banyumas

Riwayat pendidikan :

- a. PT : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Lulus tahun 2016
- b. SLTA : MA N 1 Purwokerto Lulus tahun 2009
- c. SLTP : SMPN 1 Kedung Banteng Lulus tahun 2006
- d. SD : SD N 2 Dawuhan Wetan Lulus tahun 2003

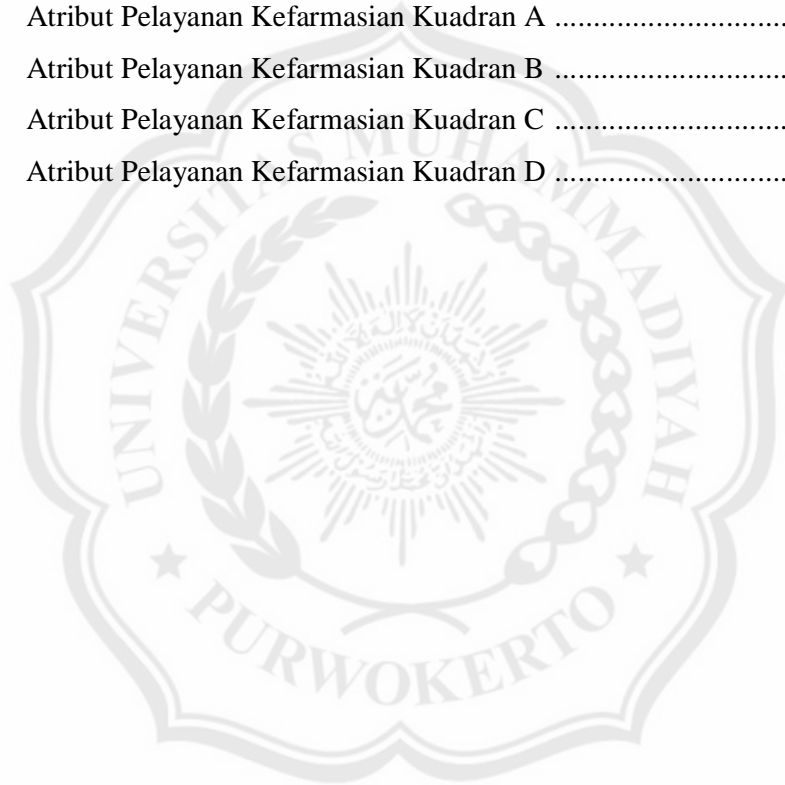
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan.....	4
B. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	6
C. Analisis Diagram Kartesius.....	8
D. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	9
E. BPJS	10
1. Pengertian BPJS	10
2. Prosedur Pasien BPJS Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Rujukan.....	12
3. Prosedur Pelayanan Farmasi	13
F. RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purweokerto	14
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	16
B. Definisi Variabel Operasional	16
C. Waktu dan Tempat Penelitian	16
D. Alat dan Bahan	16

1. Populasi	16
2. Sampel	17
3. Teknik Sampling	18
4. Instrumen Penelitian	18
a. Uji Validitas	20
b. Uji Reabilitas	20
E. Cara Penelitian	21
1. Tahap Persiapan	21
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian	21
F. Analisis Hasil	21
1. Analisis karakteristik Responden	21
2. Analisis Gap (Kesenjangan)	21
3. Analisis Diagram Kartesius	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Validitas dan Reabilitas	23
B. Karakteristik Responden	24
C. Analisis Kepuasan Pasien.....	28
1. Analisis Gap.....	28
2. Analisis Diagram kartesius	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45

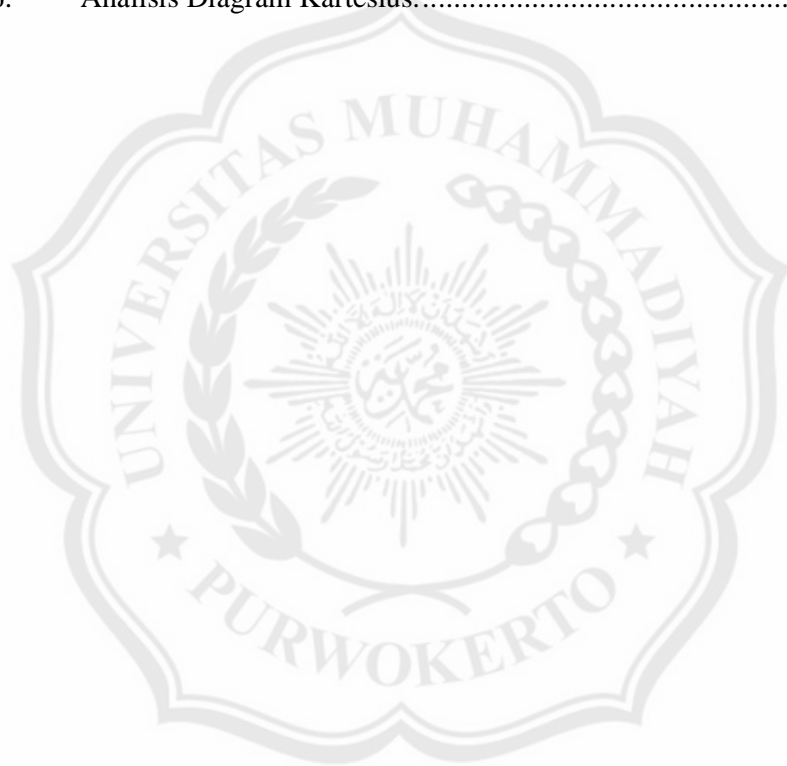
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	23
Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4. Atribut Pelayanan Kefarmasian Kuadran A	33
Tabel 5. Atribut Pelayanan Kefarmasian Kuadran B	35
Tabel 6. Atribut Pelayanan Kefarmasian Kuadran C	36
Tabel 7. Atribut Pelayanan Kefarmasian Kuadran D	37



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden	25
Gambar 2. Distribusi Usia Responden	26
Gambar 3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	26
Gambar 4. Distribusi Pekerjaan Responden.....	27
Gambar 5. Distribusi Riwayat Berobat Responden	28
Gambar 6. Analisis Diagram Kartesius.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	46
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	47
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Uji Validasi dan Realibilitas.....	50
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Uji Validasi dan Realibilitas	52
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	64
Lampiran 6. Analisis Gap	73
Lampiran 7. Surat Ijin Validasi RSUD Banyumas.....	74
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo	75
Lampiran 9. Surat Pemberitahuan Status Telaah <i>Exemted</i>	76

