

**KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI  
TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



**Oleh :  
Ayu Setio Lestari  
21154586A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI  
TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)  
Program Studi S1-Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh:**

**Ayu Setio Lestari**

**21154586A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2019**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
berjudul

**KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI  
TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Oleh:  
**Ayu Setio Lestari**  
**21154586A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada Tanggal 19 Juni 2019

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,  
  
Prof. Dr. R. A Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt



Pembimbing

(Lucia Vita Inandha Dewi, S. Si., M.Sc., Apt)

Pembimbing Pendamping

(Nila Darmayanti Lubis, M.Sc., Apt)

Penguji

1. Prof. Dr. R. A Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt
2. Ganet Eko Pramukantoro, S.Farm., M.Si., Apt
3. Sri Rejeki Handayani, M. Farm., Apt
4. Lucia Vita Inandha Dewi, S. Si., M.Sc., Apt

1.....  
2.....  
3.....  
4.....

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

“Jika seseorang satu langkah di depan mu, melangkahlah dengan cepat agar kau dapat berjalan sejajar dengannya atau didepannya”

“Tidak ada kata terlambat bangkitlah, mulai, lanjutkan dan selesaikan yang telah kau jalankan”

**Bismillahirrahmanirrahim**

**Alhamdulillahil'alamin**

**Allahumma Shalli'ala sayyina Muhammad**

Terima kasih untuk keluargaku Bapakku tersayang, Mamak ku tercinta dan kedua adikku yang ku kasihi, terima kasih untuk segala dukungan dan semangat yang kalian berikan, terima kasih telah mendengar keluh kesah ku. Insya allah aku akan terus memberikan yang terbaik yang ku punya agar kalian dapat tersenyum bangga melihatku.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pelerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelas kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar puastaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah/ skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademik maupun hukum

Surakarta, juni 2019



Ayu Setio Lestari

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk berkah, rahmat dan hidayah-Nya. Solawat serta salam yang senan tiasa di panjatkan kepada kekasih Allah nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa berada di jalan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelas Sarjana pada Fakultas Farmasi universitas Setia Budi.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Penulis mau mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. DR. R. A. Oetari, SU., MM., M. Sc., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Lucia Vita Inandha Dewi, S. Si., M. Sc., Apt. Selaku Pembimbing Utama dan Nila Darmayanti Lubis, M. Sc., Apt. Selaku pembimbing Pendamping yang telah berkenan berkenan penulis repotkan untuk membantu dalam penulisan skripsi ini, serta melungkan waktunya guna membeimbing, memberi nasehatmengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
4. Serta tim penguji yang telah bersedia untuk memberikan saran dan masukan demi sempurnanya sripsi ini.
5. RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo serta karyawan instalasi farmasi rawat jalan yang telah memberikan ijin dan kemudahan untuk melakukan penelitian ini

6. Orang tuaku bapak Sugeng dan Ibu Rahmawiya terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanan serta semangat yang telah diberikan tidak lupa kedua adikku Isnain dan Aisyah serta seluruh keluarga besar yang juga telah memberikan doa.
7. Teman-teman seperjuanganku di kosan (Ifdah, Renny, Jesica, Meti) yang selalu memberi dorongan dan semangat, kawan seperjuangan (Netra, Eka, Santika, Meilany, Widia) yang telah membantu melakukan penelitian dan selalu memberikan semangat agar cepat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta teman-teman semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitupula dengan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritikan atausaran yang dapat membangun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kualitas pelayanan kefarmasian dan bagi siapapun yang mempelajarinya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Surakarta, Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABLE .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	6
B. Standar Pelayanan Minimal .....	8
1. Formularium .....	9
2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi .....	9
3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan.....	10
4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	11
5. Kepuasan Pasien.....	12
C. Kepuasan Pasien .....	12
1. Pengertian .....	12
2. Faktor kepuasan pasien.....	12
3 Pengukuran kepuasan pasien .....	13
D. Rumah Sakit.....	16
E. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	17
1. Definisi Farmasi Rumah Sakit .....	17
2. Tugas dan Tanggung Jawab IFRS.....	18
F. Pelayanan Rawat Jalan .....	19
G. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	19



1. Definisi .....	19
2. Kepesertaan.....	20
3. Iuran.....	21
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	21
H. Kerangka Pikir Penelitian .....	23
I. Landasan Teori.....	23
J. Keterangan Empiris.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 26
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
C. Populasi dan sampel.....	26
1. Populasi .....	26
2. Sampel .....	26
D. Variabel penelitian .....	26
1. Identifikasi variabel utama .....	26
2. Klasifikasi variabel utama .....	28
E. Definisi operasional variabel .....	28
F. Alat dan Bahan.....	29
G. Jalannya Penelitian.....	30
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
1. Uji reliabilitas.....	31
2. Uji validitas.....	31
I. Analisis Data.....	31
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 33
A. Jumlah Sampel .....	33
B. Uji Validitas dan Relibilitas .....	33
1. Hasil uji validitas.....	33
2. Hasil uji reliabilitas .....	34
C. Karakteristik Responden .....	35
1. Jenis kelamin.....	35
2. Umur.....	35
3. Pendidikan terakhir .....	36
4. Pekerjaan.....	37
D. Hasil Analisis Data.....	37
1. Dimensi <i>Tangeble</i> .....	37
2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	39
3. Dimensi <i>Responsivenes</i> .....	41
4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
5. Dimensi <i>Emphaty</i> .....	45
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 48
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka penelitian .....	24
Gambar 2. Alur Penelitian .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ketersediaan Formularium .....	9
Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi .....	10
Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan .....	11
Tabel 4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	11
Tabel 5. Kepuasan Pelanggan.....	12
Tabel 6. Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan .....	32
Tabel 7. Kriteria Interpretasi Skor Persentase Kepuasan.....	32
Tabel 8. Hasil uji validitas.....	33
Tabel 9. Hasil uji reliabilitas .....	34
Tabel 10. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 11. Karakteristik Umur Responden.....	35
Tabel 12. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 13. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 14. Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	37
Tabel 15. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>Tangible</i> .....	38
Tabel 16. jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	39
Tabel 17. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> .....	40
Tabel 18. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 19. Distribusi kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> .....	42
Tabel 20. jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>assurance</i> .....	43
Tabel 21. Distribusi kepuasan pada dimensi <i>assurance</i> .....	44
Tabel 22. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>emphaty</i> .....	45
Tabel 23. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi <i>emphaty</i> .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Perijinan Penelitian .....	54
Lampiran 2. <i>Ethical Clearance</i> .....	55
Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	56
Lampiran 4. Log Book Kegiatan .....	57
Lampiran 5. Perhitungan Jumlah Sampel .....	59
Lampiran 6. Informed Consent dan Kuisioner .....	60
Lampiran 7. Data pengujian validitas dan reliabilita .....	64
Lampiran 8. Data skor kuisioner .....	65
Lampiran 9. Demografi pasien berdasarkan jenis kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan.....	77
Lampiran 10. Jumlah Jawaban Responden .....	79
Lampiran 11. Perhitungan rentang skor.....	86
Lampiran 12. Perhitungan rata-rata skor.....	87
Lampiran 13. Perhitungan Persentase Skor.....	89

## INTISARI

### **LESTARI, AYU S., 2019, KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.**

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan hal terpenting dan tidak dapat lepas dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian dilakukan tidak hanya diberikan kepada pasien umum tetapi juga kepada pasien pengguna jasa jaminan kesehatan (JKN). Penilaian pelayanan kefarmasian meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi kepuasan.

Penelitian ini merupakan non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien JKN sesuai dengan kriteria inklusi. Data di analisis dengan menghitung persentase kepuasan dan rata-rata skor yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan dari 324 responden persentase kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar 75,83% dan rata-rata skor sebesar 3,03 dengan kaegori puas, dimensi *reliabiliti* persentase kepuasan sebesar 74,95% dan rata-rata skor sebesar 2,9 dengan kategori puas, dimensi *responsiveness* persentase kepuasan sebesar 77,00% dan rata-rata skor 3,07 dengan kategori puas, dimensi *assurance* persentase kepuasan sebesar 79,68% dan rata-rata skor sebesar 3,18 dengan kategori puas dan dimensi *emphaty* persentase kepuasan sebesar 79,38% dan rata-rata skor 3,17 dengan kategori puas.

---

Katakunci : kepuasan, pelayanan kefarmasian, *servqual*

## ABSTRACT

### **LESTARI, AYU S., 2019, JKN PATIENT SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION RSUD DR. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI IN 2019 USING THE SERVQUAL METHOD**

Pharmacy services in hospitals are the most important thing and cannot be separated from the hospital service system. Pharmacy services are not only given to general patients but also to patients who use health insurance services (JKN). Performance assessment of pharmacy services includes 5 dimensions that is tangible, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. The purpose of this study is to determine customer satisfaction with the 5 dimensions of satisfaction

This research is non experimental with descriptive design. This research was conducted by giving questionnaires to JKN patients according to the inclusion criteria. Data is analyzed by calculating the percentage of satisfaction and the average score obtained.

The results showed from 324 respondents who answered the questionnaire, the average score of satisfaction on the tangible dimension was 3.03 (75.83%) with the satisfied category, the average satisfaction score reliability dimension is 3.0 (74.95%) with a satisfied category, the average satisfaction score on the responsiveness dimension is 3.08 (77.00%) with a satisfied category, the average satisfaction score on the assurance dimension is 3.19 (79.69%) with satisfied and the average satisfaction score on the empathy dimension is 3.18 (79.38%) with the satisfied category.

---

Keywords: satisfaction, pharmaceutical service, *servqual*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan adalah salah satu dari bagian untuk mencapai kualitas hidup yang baik. Kualitas hidup yang baik tentunya di mulai dari kesehatan. Untuk dapat meningkatkan kualitas kesehatan tentunya diperlukan kualitas pelayanan kesehatan yang baik pula. Dengan ini penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit pun harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik (Bremania 2015)

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang terpenting untuk menunjang kesehatan masyarakat. Menurut Undang Undang Republik Indonesia tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik atau bermutu sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan dan memberikan kepuasan pada pasien pengguna jasa kesehatan (UU RI 2009)

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan pelayanan di rumah sakit yang sangat penting untuk menunjang kepuasan pasien. Unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak lepas dari sistem pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit yang melakukan pelayanan, penyediaan sediaan farmasi alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit di bagi menjadi 2 (dua) kegiatan yaitu meliputi pengelolaan sediaan farmasi alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes 2016). Untuk mengetahui kepuasan dalam pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit apakah sudah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang



diharapkan oleh pasien. Pelayanan rumah sakit yang baik akan mempengaruhi pasien untuk kembali menggunakan pelayanan jasa rumah sakit.

Sadarnya masyarakat akan pentingnya kesehatan membuat masyarakat akan melakukan pengobatan, baik pengobatan sendiri atau pengobatan yang memerlukan kunjungan ke rumah sakit. Biaya pengobatan yang dilakukan di rumah sakit dinilai masyarakat cukup tinggi, hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat tidak lagi secara swadana untuk pengobatan melainkan menjalin kerjasama dengan badan asuransi yang dapat digunakan untuk menunjang biaya pengobatan di rumah sakit (Mutia 2016).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dapat memberi manfaat untuk pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada seluruh pembayar iuran atau iuran yang ditanggung oleh pemerintah. Tujuan utama JKN untuk terpenuhinya dasar hidup yang layak bagi masyarakat pengguna jasa jaminan sosial atau bagi keluarga pasien (UU RI 2004). Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bukan hanya masyarakat menengah ke atas tetapi juga masyarakat menengah ke bawah, sehingga memungkinkan terjadinya peningkatan jumlah pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi sehingga dapat mempengaruhi penurunan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan pada instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMORDIAJO Purwodadi. Hal seperti ini yang harus dihindari oleh rumah sakit agar tidak terjadi penurunan kunjungan pasien karena kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi.

Pengukuran kepuasan sangat perlu dilakukan, hal ini dikarenakan untuk dapat mengetahui kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan (Kotler 1997). Kepuasan merupakan perasaan konsumen setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. Pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapannya. Hal ini dapat meliputi pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi berupa kecepatan pelayanan kefarmasian ketanggapan dalam memberikan pelayanan hingga

komunikasi yang dilakukan antara tenaga kesehatan kepada pasien. Semakin cepat pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian maka pasien akan merasa puas. Kepuasan merupakan suatu yang subjektif, sulit diukur dan dapat berubah ubah sesuai yang dirasakan oleh pelanggan atau pasien. Rasa subjektif dapat berubah menjadi objektif jika terdapat banyak pendapat yang serupa (Suryawati 2004)

Pengukuran kepuasan penting dilakukan, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Salah satu model pengukuran kepuasan yang sering digunakan yaitu model *SERVQUAL (Service Quality)* yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan mengukur selisih antar harapan dengan kuliatas pelayanan yang di peroleh (Parasuraman dkk 1988). Analisis kepuasan dilakukan dengan mengukur lima dimensi pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* (Parasuraman dkk 1998).

Beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi adalah

1. Menurut penelitian yang di lakukan oleh Yuyun Yuniar yang melakukan penelitan tentang kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotik pada tahun 2015, ia menyatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan (bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, keramahan, dan jaminan), dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah jaminan. Sedangkan dimensi yang paling tinggi kepuasannya adalah keramahan.
2. Menurut penelitian yang dilakuakan oleh Fitria Megawati dan Ni Putu Udayana Antari (2016) dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di rumah sakit umum daerah klingkung tahun 2016. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dimensi *responsiveness* memiliki skor rata-rata sebesar 1,44 dan diklasifikasikan pasien tidak puas, *Assurance* memiliki skor rata-rata sebesar 3.29 dan diklasifikasikan cukup puas, *Emphaty* memiliki skor rata-rata sebesar 2,81 di klasifikasikan konsumen cukup puas, *Tangible* memiliki skor rata-rata sebesar 2,67 dan memiliki kriteria puas dan pada dimensi *Reliability* memiliki skor rata-rata

sebesar 2,50 dan memiliki kriteria kurang puas . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki nilai kepuasan paling kecil paling kecil, dan jika ditotal maka nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,50 yang termasuk kategori kurang puas

3. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susi Novaryatiin *et al.* (2018) dengan judul Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr Murjani Sampit. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas..

Berdasarkan penelitian diatas bahwa standar pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya diterapkan sehingga menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap kinerja pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi *responsiveness* pada RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi ?
2. Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap kinerja pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi *reliability* pada RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi ?
3. Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap kinerja pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi *assurance* pada RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi ?
4. Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap kinerja pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi *tangible* pada RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi ?
5. Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap kinerja pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi *emphaty* pada RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi farmasi rawat jalan pada dimensi *responsiveness* RSUD Dr. R SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi farmasi rawat jalan pada dimensi *reliability* RSUD Dr. R SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi farmasi rawat jalan pada dimensi *assurance* RSUD Dr. R SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi farmasi rawat jalan pada dimensi *tangible* RSUD Dr. R SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna jasa Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi farmasi rawat jalan pada dimensi *emphaty* RSUD Dr. R SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai kepuasan pasien yang di peroleh dari kualitas pelayanan pada instalasi farmasi.
2. Bagi RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO Purwodadi dapat sebagai bahan masukan dan evaluasi mengenai tingkat pelayanan instalasi farmasi sehingga rumah sakit dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada instalasi farmasi rawat jalan
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.