

INTISARI

LAKSMI, C.K, 2021., ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PREMBUN, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan terkait pengobatan dengan tujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kersonalanan penggunaan obat. Kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pasien dan setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Prembun.

Metode yang digunakan adalah *crosssectional* yang bersifat deskriptif. Pengambilan sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan berasal dari kuisioner. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dari *Service Quality* (ServQual) yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien dilihat dari nilai *gap* antara kenyataan dan harapan, sedangkan hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien dilihat menggunakan uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan urutan *rank* adalah : 0,26 dimensi jaminan; 0,22 dimensi empati; 0,13 dimensi bukti fisik; 0,12 dimensi daya tanggap; -0,05 dimensi kehandalan. Umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai *p-value* yang didapat $<0,05$, sedangkan jenis kelamin tidak memiliki hubungan dilihat dari nilai *p-value* yang didapat $>0,05$. Kepuasan pasien pada dimensi jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik dikategorikan memuaskan, sedangkan pada dimensi kehandalan belum memuaskan.

Kata kunci : Pelayanan Farmasi, kepuasan pasien, *service quality*

ABSTRACT

LAKSMI, C.K, 2021., ANALYSIS OF BPJS OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN PREMBUN HOSPITAL, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Pharmaceutical services are services related to treatment with the aim of ensuring the safety, effectiveness and rationality of drug use. The quality of service will have an impact on patient satisfaction and every patient has the right to get satisfactory service. The purpose of this study was to determine the satisfaction of BPJS outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Prembun Hospital.

The method used is a descriptive cross-sectional method. Sampling using purposive sampling technique. The data used comes from the questionnaire. This study uses five dimensions of Service Quality (ServQual) which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Patient satisfaction will be seen from the value of the gap between reality and expectations, while the relationship between patient characteristics and patient satisfaction will be seen using the chi-square test.

The results showed that the patient's satisfaction based on the order of rank were: 0,26 for the assurance dimension; 0,22 dimension of empathy; 0,13 dimension of tangible; 0,12 for the responsiveness dimension; -0.05 dimension of reliability. Age, last education, and occupation have a relationship with patient satisfaction seen from the p-value obtained <0.05 , while gender has no relationship seen from the p-value obtained >0.05 . Patient satisfaction on the dimensions of assurance, empathy, responsiveness, and physical evidence is categorized as satisfactory, while on the reliability dimension it is not satisfactory.

Keywords : Pharmacy services, patient satisfaction, service quality