

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PREMBUN**

**Skripsi Penelitian
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1**



**Diajukan oleh :
Choirina Kusuma Laksmi
24185404A**

**Kepada
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2021**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PREMBUN TAHUN 2021**



**Oleh :
Choirina Kusuma Laksmi
24185404A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2021**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PREMBUN

Oleh :
Choirina Kusuma Laksmi
24185404A

Dipertahankan di Hadapan Panitia Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal 25 Januari 2021

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A Oetari, S.U., M.M.,M.Sc.

Pembimbing Utama,

Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm.,M.Si.

Pembimbing Pendamping,

apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si

Penguji,

1. **Dr. apt. Iswandi, M.Farm**
2. **apt. Inaratul Rizky Hanifah, M.Sc.**
3. **Lukito Minda Cahyo, S.K.G., M.P.H.**
4. **Dr. apt. Samuel Budi Harsono., S.Farm., M.Si.**

1.

2.

3.

4.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, apabila engkau telah selesai (Dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS.AL-Insyirah: 6-8)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT atas Ridho-Nya yang telah memberikan kemudahan dan petunjuknya bagi saya dalam menghadapi rintangan dalam mengerjakan skripsi ini hingga akhir

Bapak Joko dan Ibu Santi selaku orang tuaku serta Kakak dan Adikku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas semua yang kalian berikan kepadaku baik secara dukungan, doa, materi, ataupun kasing sayang kalian kepadaku yang tiada henti.

Kedua dosen pembimbing tugas akhirku yaitu Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm.,M.Si. dan apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si. Terimakasih Bapak, atas bimbingan, nasehat, serta saran demi kelancaran tugas akhir ini. Semoga Pak Samuel dan Pak Ganet senantiasa dalam lindungan Tuhan dan diberi kelancaran segala urusannya.

Teman dekatku dan sahabatku. Terimakasih kuucapkan kepada kalian yang selalu memberikan dukungan padaku, tak pernah mengeluh menjadi tempat keluh kesahku, dan doa yang kalian berikan untukku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'amin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PREMBUN". Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi Surakarta.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis tidak lupa ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Dr. Apt. Wiwin Herdwiani, S.Farm., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm., selaku pembimbing akademik atas segala dukungan, bimbingan dan pengarahannya.
4. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si. selaku pembimbing utama yang telah bersedia memberikan banyak dukungan, mendampingi, membimbing, serta memberi semangat sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
5. Apt. Ganet Eko Pramukantoro., Msi. selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia banyak dukungan, mendampingi, membimbing, serta memberi semangat sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Universitas Setia Budi, terkhususkan dosen-dosen Fakultas Farmasi.

7. Apt. Erni Yuniasih., M.Si selaku Kepala Instalasi Farmasi RSUD Prembun yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama penelitian berlangsung.
8. Pegawai Farmasi Rawat Jalan di RSUD Prembun yang telah membantu dalam pengambilan data dan semua responden yang telah membantu jalannya penelitian ini.
9. Kedua orang tua (Joko Winarto dan Santi Laksmi Wastuti) yang selalu mendoakan saya, mengingatkan saya untuk makan dan sholat, memberikan semangat yang tiada henti kepada saya, selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saya, dan menjadi pendorong utama untuk saya selalu semangat.
10. Keluarga terutama kakak dan adik (Riyan dan Fitroh) yang selalu mendoakan saya, memberikan semangat, dan menjadi tempat keluh kesah.
11. Teman dekat saya (Rizal) yang tiada hentinya memberikan semangat, dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saya, serta mendoakan saya.
12. Kepada teman-teman teori 1 angkatan 2018 S1 Farmasi yang telah mendukung saya.
13. Dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu yang telah membantu kelancaran skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang telah penulis persembahkan dalam karya ini akan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 7 Januari 2022



Choirina Kusuma Laksmi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Bagi Rumah Sakit.....	4
2. Bagi Peneliti	4
3. Bidang Ilmu Pengetahuan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit	5
1. Definisi Rumah Sakit	5
2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	6
2.1 Rumah Sakit Umum.....	6
2.2 Rumah Sakit Khusus	6
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	6
4. Instalasi Rawat Jalan	7
5. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Prembun.....	7
B. Kepuasan Pasien.....	8
1. Definisi Kepuasan	8
2. Klasifikasi Kepuasan.....	9
3. Pengukuran Kepuasan.....	10
C. Pelayanan Kefarmasian	11
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	11
2. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	12
2.1. Definisi Standar Pelayanan kefarmasian.....	12
2.2. Tujuan Standar Pelayanan kefarmasian	12

2.3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	12
D. BPJS Kesehatan.....	14
1. Definisi BPJS Kesehatan	14
2. Pelayanan Kesehatan yang Dijamin.....	15
2.1 Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.....	14
2.2 Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.....	15
2.3 Pelayanan gawat darurat	15
2.4 Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medik habis pakai	15
2.5 Pelayanan <i>ambulance</i>	16
2.6 Pelayanan skrining kesehatan	16
2.7 Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri	16
3. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan	16
E. Landasan Teori.....	16
F. Kerangka Konsep	18
G. Keterangan Empirik	19
BAB III. METODE PENELITIAN	20
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Waktu dan Tempat penelitian	20
C. Populasi dan Sampel.....	20
1. Populasi.....	20
2. Sampel	21
D. Teknik Penelitian	21
E. Subjek Penelitian	22
1. Kriteria Inklusi.....	22
2. Kriteria Eksklusi	22
F. Variabel Penelitian	22
1. Identifikasi variabel utama	22
2. Klasifikasi variabel utama	22
3. Variabel dependen	22
4. Variabel independen	22
5. Definisi operasional variabel	23
5.1 Pasien.....	23
5.2 BPJS Kesehatan.....	23
5.3 Pelayanan.....	23
5.4 Kepuasan.....	23
5.5 Tingkat kepuasan.....	23

5.6 Bukti langsung (<i>tangibles</i>).....	23
5.7 Keandalan (<i>reliability</i>).....	23
5.8 Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	23
5.9 Jaminan (<i>assurance</i>)	24
5.10 Empati (<i>emphatyt</i>)	24
G. Alat dan Bahan.....	24
1. Alat	24
2. Bahan	24
H. Jalannya Penelitian	25
I. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	25
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reabilitas	26
J. Uji Normalitas.....	26
K. Analisis Data	26
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 29
A. Uji Validitas dan reliabilitas Kuisisioner	29
1. Uji Validitas Kuisisioner	29
2. Uji Reliabilitas Kuisisioner	30
B. Karakteristik Responden.....	31
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	32
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhdi	33
4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
C. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS.....	35
1. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	36
2. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
3. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>).....	38
4. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	39
5. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	40
D. Uji Normalitas.....	41
E. Hubungan Karakteristik dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs.....	42
1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien	

Rawat Jalan BPJS	42
2. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien	
Rawat jalan BPJS.....	42
3. Hubungan Pendidikan Terakhir dengan	
Kepuasan Pasien	42
4. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	32
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS	35
6. Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka konsep.....	21
2. Jalannya penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lembar Penjelasan Tentang Kuisisioner	52
2. Lembar Permohonan Menjadi Responden	53
3. Informed Consent	54
4. Kuisisioner Identitas Responden.....	55
5. Kuisisioner Harapan dan Kenyataan Responden	56
6. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan	60
7. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kenyataan	61
8. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan.....	61
9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kenyataan	62
10. Hasil Uji Normalitas kuisisioner Harapan dan Kenyataan	62
11. Surat Balasan permohonan Penelitian.....	62
12. Surat Etik Penelitian.....	63
13. Dokumentasi Ruang Tunggu Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Pembun	64
14. Dokumentasi Pengambilan Data	65
15. Data Kuisisioner Responden Kenyataan	66
16. Data Kuisisioner Responden Harapan	84

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
ServQual	<i>Service Quality</i>
TFT	Tim Farmasi dan Terapi
PO	<i>Purchase Order</i>
PIO	Pelayanan Informasi Obat
ROTD	Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki
PTO	Pemantauan Terapi Obat
MESO	Monitoring Efek Samping Obat
EPO	Evaluasi Penggunaan Obat
PKOD	Pemantauan Kadar Obat dalam Darah
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solution</i>

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 keralasionalan 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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hal terpenting bagi kehidupan manusia karena saat tubuh dalam kondisi tidak sehat maka akan berdampak buruk pada aktivitas kesehariannya. Dalam upaya menunjang kesehatan manusia maka pemerintah mendirikan layanan kesehatan salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan masyarakat yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, perkembangan ilmu kesehatan, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat maka perlu melakukan upaya untuk mempertahankan kinerjanya (Yusuf, 2017). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu layanan yang ada di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien yang melibatkan kefarmasian dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien.

Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien tanpa adanya perbedaan antar pasien. Kualitas suatu pelayanan akan berdampak pada kepuasan pasien (Apriani & Nurcahyo, 2021). Kepuasan pasien menjadi standar dalam menilai pelayanan kefarmasian karena akan menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan berorientasi pada proses pengobatan dengan tujuan untuk menjamin ketepatan penggunaan obat dengan menerapkan keprofesionalan dalam merawat pasien (Novaryatiin *et al.*, 2018). Kepuasan pasien akan terpenuhi jika nilai kenyataan lebih tinggi dari harapan. Suatu pelayanan kefarmasian yang tidak memuaskan pasien akan menimbulkan kekecewaan. Perasaan kecewa pada pasien dapat mempengaruhi orang sekitarnya untuk tidak berobat ke tempat yang sama dan merekomendasikan tempat lain yang memiliki pelayanan lebih bagus (Sari *et al.*, 2019). Kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian yang tidak memuaskan perlu dilakukan evaluasi supaya pelayanannya lebih baik, sehingga dapat memuaskan pasien.

Biaya kesehatan yang semakin tinggi membuat beberapa masyarakat merasa kesulitan untuk memperoleh layanan kesehatan karena terkendala biaya. Salah satu cara untuk meringankan biaya pengobatan adalah dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (A. Pertiwi, 2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum publik yang memiliki kewenangan khusus dari pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh rakyat Indonesia (M. Pertiwi & Nurcahyanto, 2011). Beberapa orang masih menganggap bahwa pelayanan BPJS Kesehatan belum berjalan secara optimal karena mereka merasa terjadi diskriminasi antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum

RSUD Prembun adalah rumah sakit tipe C yang terletak di kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. RSUD Prembun bertanggung jawab membantu Bupati menjalankan tugas pemerintah daerah di bidang pelayanan kesehatan sesuai apa yang dimaklumkan dalam visi, misi, dan kebijakan Bupati yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Noviana, 2017 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare dilihat dari fasilitas fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati terhadap pasien peserta BPJS belum sesuai dengan harapan pasien karena nilai yang diperoleh sebesar -0,4513. Penelitian yang dilakukan oleh Citraningtyas *et al*, 2020 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna dilihat dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati terhadap pasien rawat inap belum dapat memuaskan pasien karena nilai total antara harapan dan kenyataan pada setiap item pernyataan sebesar -0,20. Berdasarkan penelitian Nurcahyo dan Lestari, 2017 menyatakan bahwa terdapat dua dimensi yaitu bukti fisik dengan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,53 dan nilai rata-rata kenyataan sebesar 2,58 serta kehandalan dengan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,54 dan nilai rata-rata kenyataan sebesar 2,33. Hal ini menunjukkan nilai harapan lebih besar daripada kenyataan, maka perlu meningkatkan pelayanannya untuk dapat memuaskan pasien rawat jalan di RSUD DR. M.Ashari Kabupaten Pematang.

Setiap pasien berhak mendapat pelayanan yang memuaskan dari rumah sakit (Apriani & Nurcahyo, 2021). Melihat betapa pentingnya kepuasan pasien maka perlu dilakukan penilaian terkait kepuasan pasien khususnya pada Pelayanan Kefarmasian. Menurut Ariani *et al* (2018) ,jasa pelayanan dapat dinilai menggunakan salah satu cara yaitu *Service Quality* (ServQual). Besar celah (*gap*) antara persepsi pasien dengan ekspektasi pasien terhadap jasa pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pada ServQual. Dimensi tersebut meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Ariani *et al.*, 2018).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka diambil suatu rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Prembun dilihat dari dimensi *Service Quality* (ServQual)?
2. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Prembun ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Prembun dilihat dari dimensi *Service Quality* (ServQual).
2. Mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Prembun.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan evaluasi tentang kepuasan pasien rawat jalan pasien BPJS di RSUD Prembun dalam pelayanan kefarmasian.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan pasien.

3. Bidang ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan satu karya baru yang dapat dijadikan bahan informasi tambahan di bidang ilmu kefarmasian, khususnya pada bidang farmasi klinik dan komunitas terkait kepuasan pasien.