

INTISARI

NUR , CRISNAWATI A., 2020, ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KLATEN TAHUN 2020.

Kepuasan pasien umum dan peserta BPJS merupakan salah satu acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit. Penelitian awal menyatakan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan dan perbedaan kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan BPJS dan umum ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan.

Metode penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner yang berisikan 5 dimensi kepada pasien rawat jalan BPJS sebanyak 263 orang dan umum sebanyak 259 orang dengan kriteria inklusi. Pada bulan Februari 2020 – Maret 2020 pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Islam Klaten. Analisis perbedaan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan menggunakan GAP 5 dan *uji Mann-Whitney*.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan umum dengan nilai signifikansi *uji Mann-Whitney* sebesar 0,117. Pada kualitas pelayanan hasil GAP 5 pada dimensi *reliability* pasien BPJS dan umum didapatkan nilai yang sama dengan nilai tinggi yaitu -0,3, dimensi *responsiveness* pasien BPJS dan umum didapatkan nilai yang sama dengan nilai rendah yaitu -1,3, dimensi *tangible* pasien BPJS dan umum didapatkan nilai yang sama yaitu -0,7, dimensi *emphaty* pasien BPJS sebanyak -0,5 dan pasien umum sebanyak -0,4, dimensi *assurance* pasien BPJS sebanyak -0,5 dan pasien umum sebanyak -0,3 maka terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang di dapatkan oleh pasien rawat jalan BPJS dan umum.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Instalasi Farmasi, Harapan, Kepuasan.

ABSTRACT

NUR , CRISNAWATI A., 2020, ANALYSIS OF DIFFERENCES SATISFACTION RATES IN BPJS AND GENERAL OUTPATIENT FOR PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICES AT THE KLATEN ISLAMIC GENERAL HOSPITAL IN 2020.

Satisfaction of general patients and BPJS patients is one of references in determining the success of pharmacy installation service programs in hospitals. Initial research states that there are differences in the quality of service received by BPJS patients and general patients. The purpose of this study was to determine whether or not there were differences in the level of satisfaction and differences in the quality of services in BPJS outpatients and in general in terms of the 5 dimensions of service quality.

This research method is a non-experimental research. This research was conducted by giving questionnaires containing 5 dimension to BPJS outpatients as many as 263 people and general as many as 259 people with inclusion criteria. In February 2020 - March 2020 at the Pharmacy Installation of the Klaten Islamic General Hospital. Analysis of differences in the level of satisfaction and service quality using GAP 5 and the *Mann-Whitney test*.

The results showed no difference in BPJS and general patient satisfaction levels with a significance value of the *Mann-Whitney* test of 0.117. In the service quality of the results of GAP 5 on the reliability dimension of BPJS patients and general the same value with high value is -0.3, the responsiveness dimension of BPJS patients and general the same value is obtained with a low value of -1.3, tangible dimensions of BPJS patients and general the same value is obtained -0.7, empathy dimensions of BPJS patients are -0.5 and general patients are -0.4, assurance dimensions of BPJS patients are -0.5 and general patients are -0.3, then there are differences in quality services provided by BPJS outpatients and general patients.

Keywords :*Degree of satisfaction of outpatient pharmacy, Pharmacy Installation, Satisfaction, Hope.*