

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI
DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KLATEN TAHUN 2020**



Oleh:

**Crisnawati Aishiah Nur
22164935A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI
DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KLATEN TAHUN 2020**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Crisnawati Aishiah Nur
22164935A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI
DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KLATEN**

Oleh:

**Crisnawati Aishiah Nur
22164935A**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : Agustus 2020

Mengetahui
Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi Dekan,



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

Pembimbing

(Apt. Dra. Pudiasuti Rahayu S.P, MM.)

Pembimbing Pendamping

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

Penguji

1. Apt. Tri Wijayanti, S.Farm, MPH.
2. Apt. Inaratul Rizkhy H, S.Farm., M.Sc.
3. Lukito Mindi C, S.KG., MPH
4. Apt. Dra. Pudiasuti R.S.P, MM.

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Jangan berhenti belajar, karena ujian yang diberikan
tak berhenti mengajar.."

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
kemudahan (QS. Al- Insyirah :5)"

"If there is a will, there is away...
dimana ada kemauan, disitu ada jalan..."

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahil'alamin

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk,

*Bapak dan ibu, terimakasih atas kasih dan sayang yang berlimpah dn doa yang
tak berkesudahan serta segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi
maupun moril.*

Adik tercinta, terimakasih dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti.

Dosen pembimbing, terimakasih telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini.

*Seluruh teman-teman s1 farmasi angkatan 2016, terimakasih untuk memori yang
kita rajut setiap hari, canda tawa yang setiap hari kita miliki, dan solidaritas
yang luar biasa. Semoga saat-saat indah itu menjadi kenangan yang paling indah
dan menyenangkan.*

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Crisnawati Aishiah Nur
Nomor Induk Mahasiswa : 22164935A
Program Studi : S1 Farmasi
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Umum Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Islam Klaten Tahun 2020

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini ditulis berdasarkan data dari hasil pekerjaan yang saya lakukan sendiri, dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar 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 pustaka.

Apabila di kemudian hari ada pengaduan dari pihak lain karena di dalam skripsi ini ditemukan plagiat/jiplakan karena kesalahan saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan jika diperlukan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Crisnawati Aishiah Nur

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur setinggi tingginya penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas izin dan pertolongan-Nya, skripsi dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KLATEN TAHUN 2020”** dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Farmasi Jurusan S1 Farmasi Universitas Setia Budi. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak. Dan dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr.apr. R. A. Oetari, SU., MM., M. Sc. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dra. Apr. Pudiastuti Rahayu S.P, MM. Selaku Pembimbing Utama dan Apr. Nila Darmayanti Lubis, M. Sc. Selaku pembimbing Pendamping yang telah berkenan berkenan penulis repotkan untuk membantu dalam penulisan skripsi ini, serta meluangkan waktunya guna membeimbing, memberi nasehat mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
4. Serta tim penguji yang telah bersedia untuk memberikan saran dan masukan demi sempurnanya sripsi ini.
5. RSU Islam Klaten serta karyawan instalasi farmasi rawat jalan yang telah memberikan izin dan kemudahan untuk melakukan penelitian ini
6. Orang tuaku bapak Nur Heri S dan Ibu Listyo Hastuti terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanan serta semangat yang telah diberikan tidak lupa adikku Dewi serta seluruh keluarga besar yang juga telah memberikan doa.

7. Teman-teman seperjuanganku 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, Agustus 2020

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit	6
1. Pengertian Rumah Sakit	6
2. Fungsi Rumah Sakit	6
3. Tipe Rumah Sakit.....	6
3.1. Rumah Sakit umum kelas A.	7
3.2. Rumah Sakit umum kelas B.....	7
3.3. Rumah Sakit umum kelas C.....	8
3.4. Rumah Sakit umum kelas D.	8
4. Sejarah Rumah Sakit Umum Islam Klaten.....	9
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	10
1. Sejarah BPJS	10
2. Peserta BPJS.....	11
D. Kepuasan Pasien	12
1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	12

2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	12
3. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	12
4. Empati(<i>Emphaty</i>).....	13
5. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	13
E. Pelayanan Rawat Jalan	14
F. Servqual.....	15
G. Landasan Teori	17
H. Hipotesis	19
I. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 21
A. Rancangan Penelitian	21
B. Tempat dan waktu	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
2.1. Kriteria inklusi.	22
2.2. Kriteria eksklusi.	22
D. Variabel Penelitian	23
1. Identifikasi variabel utama	23
2. Klasifikasi variabel utama	23
3. Definisi operasional variabel utama	24
E. Bahan dan Alat	24
F. Jalannya Penelitian	26
1. Persiapan	26
2. Pelaksanaan	26
3. Pengolahan data dan kesimpulan	27
3.1. <i>Editing</i>	27
3.2. <i>Coding</i>	27
3.3. <i>Processing</i>	27
3.4. <i>Cleaning</i>	27
3.5. <i>Tabulating</i>	27
3.6. Interpretasi data.....	27
G. Analisis Hasil.....	27
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	28
3. Uji Normalitas	28
4. Analisis Independen T-Test Dan Uji Mann-Whitney	28
5. Skala pengukuran	29
6. Pengukuran GAP	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 31
A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
B. Karakteristik Responden	33

1. JenisKelamin	33
2. Usia.....	34
3. Pendidikan Terakhir	35
4. Pekerjaan	35
5. Jumlah Kedatangan	36
C. Hasil Uji Normalitas.....	37
D. Analisis Uji Mann-Whitney	37
E. Pengukuran GAP 5	38
1. GAP 5 BPJS	38
2. Butir Pernyataan	39
3. GAP 5 UMUM	42
4. Butir Pernyataan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	47
C. Keterbatasan Penelitian	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Model GAP mutu pelayanan.....	16
2. Kerangka Pikir Penelitian	20
3. Jalannya Penelitian.....	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kriteria interpretasi skor rata-rata kepuasan	29
2. Hasil validitas kenyataan.....	31
3. Hasil validitas harapan	32
4. Hasil uji reliabilitas	32
5. Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
6. Frekuensi responden berdasarkan usia.....	34
7. Frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir	35
8. Frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.....	35
9. Frekuensi responden berdasarkan jumlah kedatangan/kunjungan.....	36
10. Hasil uji normalitas	37
11. Hasil uji manwhitney	38
12. Hasil pengukuran GAP 5 pasien rawat jalan BPJS.....	38
13. Butir tiap pernyataan	39
14. Hasil pengukuran gap 5 pasien rawat jalan UMUM.....	42
15. Butir tiap pernyataan	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat penelitian rumah sakit.....	55
2. Surat ethical clearance.....	56
3. Log book kegiatan.....	57
4. Informed Consent dan Kuisioner	59
5. Data pengujian validitas dan reliabilita.....	65
6. Data Skor Kuisioner	67
7. Demografi pasien berdasarkan jenis kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan	83
8. Uji normalitas.....	84
9. Uji Manwhitney	85

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.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 pasal 1, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan ditunjang dengan fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Undang-undang No.36). Kesehatan adalah salah satu pilar pembangunan bangsa yang strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Pembangunan kesehatan merupakan pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat (Saraswati 2017).

Tingginya biaya kesehatan di negeri ini menyebabkan semakin sulitnya masyarakat dalam mengambil pelayanan kesehatan. Maka salah satu metode pemerintah dalam membantu masyarakat adalah dengan dikelolanya Jaminan Kesehatan Nasional yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes RI 2013). Pemerintah selanjutnya menerbitkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disingkat BPJS, namun pemerintah tetap memberlakukan untuk masyarakat yang ingin menggunakan layanan kesehatan umum tanpa menggunakan jaminan sosial.

Kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan (Pratiwi *et al* 2014). Kepuasan pasien atau peserta asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasarkan pada persepsi penyedia jasa, tapi

berdasarkan pada persepsi konsumen karena konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Trisnawati *et al* 2015). Perkembangan teknologi yang begitu pesatnya dan di tengah persaingan yang ketat, rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan harus selalu meningkatkan performa di masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Pelayanan rawat jalan merupakan perhatian utama karena jumlah pasien yang banyak dibandingkan dengan perawatan lain (Saraswati 2017).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek pelanggan (pendidikan, umur, jenis kelamin dan lain sebagainya) dan aspek pelayanan kesehatan (aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu, dan biaya yang murah) (Yuniar 2016). Faktor lain seperti kepesertaan pasien (Jaminan BPJS dan umum) dan adanya sistem rujukan berjenjang, pelayanan lebih lama berkaitan dengan waktu antrian panjang (Sari 2015). Pada layanan yang ditetapkan dalam program BPJS terdapat banyak warga yang belum memahami mekanisme pelayanan, serta pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik (Sreenivas& Babu 2012).

Rumah sakit merupakan bagian paling penting dalam kesehatan karena rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI 2014). RSUD Islam Klaten yang merupakan rumah sakit di Klaten memiliki tipe B yang melayani pasien BPJS dan pasien umum di bagian rawat jalan. Sesuai data jumlah kedatangan pasien rawat jalan di RSUD Islam Klaten pada bulan September 2019 menerima pasien rawat jalan BPJS sebanyak 16361 (72,1%) pasien sedangkan pasien umum sebanyak rata-rata 6320 (27,9%) (Data RSUD Islam Klaten). Terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi meliputi, *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik) (Trisnawati *et al* 2015).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Noviana (2017) bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan umum di Instalasi Farmasi di RSUD di Pare, hasil tingkat kepuasan pasien umum sebanyak 0,9499 dengan interpretasi tinggi lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS sebanyak 0,9004. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2015) bahwa ada perbedaan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum rerata sebanyak 106,14 dan standar deviasi 18,053 lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS rerata sebanyak 66,62 dan standar deviasi 12,466, sehingga selisih rerata keduanya sebesar 39,51%. Penelitian Kurniawan *et al* (2015) terdapat perbedaan kualitas pada dimensi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik) dikarenakan pasien BPJS merasa terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien NON-BPJS. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis perbedaan kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap Instalasi Farmasi rumah sakit di RSUD Islam Klaten dikarenakan pada rumah sakit tersebut belum pernah diadakan penelitian seperti ini dan pada rumah sakit tersebut kurang diminati menggunakan kotak saran maupun media komunikasi lain dalam mengutarakan pendapat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Islam Klaten 2020.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Umum terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Islam Klaten berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) ?

2. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Umum terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Islam Klaten berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).
2. Ada atau tidaknya perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Rumah sakit

Sebagai bahan masukan khususnya dalam evaluasi pelayanan kefarmasian untuk pasien rawat jalan peserta BPJS dan umum dan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

2. Peneliti lain

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan umum dan dapat sebagai referensi atau tolak ukur ilmu tambahan apabila diadakan penelitian lebih lanjut.

3. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman di bidang ilmu kesehatan khususnya mengenai kepuasan pasien.