



**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO
BPJS RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

Oleh

SITI NOR KHAIRAH

NIM 050218A219

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi
Skripsi, Agustus 2019
Siti Nor Khairah
050218A219

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO BPJS RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien.

Tujuan: Untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di depo BPJS Rumah Sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

Metode: Dalam penelitian ini menggunakan metode review artikel dengan mencari sumber data primer berupa jurnal-jurnal ilmiah nasional maupun internasional.

Hasil: Bahwa kualitas pelayanan kefarmasian diukur dari dimensi pelayanan yang meliputi *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (fasilitas). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi *responsiveness* memiliki point penting dalam penyerahan obat kepada pasien, hal ini dikarenakan pasien menganggap pada pelayanan pemberian obat dengan segera pasien merasa puas di instalasi rawat jalan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja yang dirasa pasien di bawah harapan, maka pasien atau responden akan merasa tidak puas, begitupun sebaliknya. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat serta informasi yang didapat dari berbagai sumber.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas (>90%).

Kata kunci: Kefarmasian, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, bpjs, rumah sakit

**Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Siti Nor Khairah
050218A219**

**DESCRIPTION OF THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES
TOWARD PATIENTS SATISFACTION IN DEPO BPJS HOSPITAL**

ABSTRACTS

Background: Quality of pharmaceutical services to patient satisfaction as service users and fulfillment of predetermined service standards. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The relatively good quality of service does not necessarily satisfy the patient.

Objective: To get an overview of the level of outpatient satisfaction with the quality of service at the depo BPJS Hospital through analysis of various related research results.

Methods: In this study, using the article review method by looking for primary data sources in the form of national and international scientific journals.

Results: That the quality of pharmaceutical services is measured from the dimensions of service which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. The five dimensions are used to measure patient satisfaction in getting the health services provided. The responsiveness dimension has an important point in the delivery of drugs to patients, this is because patients perceive the drug administration service as soon as they feel satisfied in the outpatient installation. Satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance or perceived results with expectations. If the patient's perceived performance is below expectations, the patient or respondent will feel dissatisfied, and vice versa. Patients' expectations can be shaped by past experiences, comments from relatives and information obtained from various sources.

Conclusion: The satisfaction level of outpatient BPJS patients in each quality dimension is in the very satisfied category (> 90%).

Key words: Pharmacy, Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS, Hospital.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO
BPJS RUMAH SAKIT**

disusun oleh :

SITI NOR KHAIRAH

NIM. 050218A219

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan.

Ungaran, 26 Agustus 2020

Pembimbing Utama,



apt. Dian Oktianti, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0625108102

Pembimbing Pendamping,



apt. Abdul Roni, S.Farm.,M.Farm
NIDN. 0609059201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI DEPO BPJS RUMAH SAKIT**

Disusun oleh :

SITI NOR KHAIRAH

NIM. 050218A219

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Agustus 2020

Tim Penguji:

Ketua/Pembimbing Utama


apt. Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0623108102

Anggota / Penguji


apt. Agitya Resti Erwiyani, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0610088703

Anggota / Pembimbing Pendamping


apt. Abdul Roni, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0609059201

Mengesahkan

Ketua Program Studi Farmasi


apt. Riha Yusrantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Siti Nor Khairah

NIM : 050218A219

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di depo BPJS Rumah Sakit” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana.

1. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dari pihak akademik Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 28 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Siti Nor Khairah

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Siti Nor Khairah

NIM : 050218A219


Mahasiswa : Program Studi SIFarmasi

Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di depo BPJS Rumah Sakit" untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 28 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Siti Nor Khairah

RIWAYA HIDUP PENULIS



Nama Lengkap : Siti Nor Khairah
Tempat Tanggal Lahir : Hulu Sungai Selatan, 28 Oktober 1997
Alamat : Jln. Kalimati (pulau negara) No.49 rt.01/rw.01
Keluarahan.Jambu Hilir, Kecamatan.Kandangan,
Kalimantan Selatan

Riwayat pendidikan :

1. SDN KANDANGAN KOTA 1 : 2009
2. SMP DARUL HIJRAH PUTERI : 2012
3. MAN 2 KANDANGAN : 2015
4. AKADEMI FARMASI ISFI BANJARMASIN : 2018
5. UNIVERSITAS NGUDI WALUYO : 2018 – sekarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa karena atas kasih dan karunianya, sehingga skripsi yang berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di depo BPJS Rumah Sakit” dapat terselesaikan. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna mencapai gelar sarjana farmasi (S.Farm) di Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, meningkatkan ilmu pengetahuan dan keahlian
2. Dekan fakultas kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan keahlian
3. Ketua program studi S1 Farmasi Ibu Apt. Richa Yuswantina,S.Farm.,M.Si yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan tugas akhir
4. Ibu Apt. Dian Oktianti,S.Farm.,M.Si selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan dengan penuh kesabaran dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi
5. Bapak Abdul Roni, S.Farm.,M.Farm selaku pembimbing pendamping atas bimbingan yang diberikan yang diberikan selama penyusunan skripsi

6. Kedua orang tua, adik serta keluarga tercinta dan tesayang yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material untuk keberhasilan penelitian ini
7. Para sahabat seperjuangan “Sekte Siip” yang selalu memberi dukungan dari awal penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini
8. Serta pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai kemampuan untuk menyusun skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga hasil penelitian ini berguna bagi masyarakat serta memberi pengembangan ilmu bagi farmasis. Akhir kata semoga tuhan yang maha esa memberikan berkat dan rahmat yang berlimpah bagi kita semua, amin.

Penulis

Siti Nor Kairah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACTS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
RIWAYA HIDUP PENULIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teoritis	5
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24

A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis.....	24
B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel.....	26
C. Isi Artikel.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Relevansi Metode.....	36
B. Relevansi Hasil.....	39
C. Pernyataan Hasil.....	51
D. Keterbatasan Penelitian	52
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	9
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	10

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Relevansi Metode.....	42
Tabel 4.2. Relevansi Hasil.....	44
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan pada 5 dimensi	44
Tabel 4.4 Data dimensi kualitas pelayanan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru	45
Tabel 4.5 Rata-rata Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ Service Quality	46
Tabel 4.6 Data Kepuasan Pasien pada Masing – Masing Dimensi Mutu ..	47
Tabel 4.7 Evaluasi kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan ...	48

DAFTAR LAMPIRAN

JURNAL 1
JURNAL 2
JURNAL 3
JURNAL 4
JURNAL 5