

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.