

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD CILACAP

Triyaningsih

Program Studi S1 Farmasi
Universitas Al-Irsyad Cilacap

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasional dengan pendekatan kuantitatif menggunakan model *service quality*. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui survey kuesioner dengan indikator 5 dimensi *servqual* kepada pasien BPJS rawat jalan. Sampel yang dipakai sebanyak 384 responden. Kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Cilacap berdasarkan 5 dimensi *Servqual* dikategorikan dalam tingkat sangat puas. Dengan perolehan masing-masing dimensi yaitu dimensi *tangible*/ bukti langsung sebesar 93%, dimensi *reliability*/ kehandalan 90%, dimensi *responsiveness*/ daya tanggap 92%, dimensi *assurance*/ jaminan 93%, dimensi *empathy*/ empati 93%. Kesesuaian harapan dan kenyataan secara keseluruhan sebesar 92% artinya pelayanan instalasi farmasi telah memenuhi harapan pasien khususnya pasien BPJS dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Metode *Servqual*

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION BPJS OUTBOARD WITH PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICES IN CILACAP HOSPITAL

Triyaningsih

Departemen of Pharmacy, UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the perceived performance or results with those expected. This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS patients with the quality of pharmaceutical services at the outpatient pharmacy installation at RSUD Cilacap. The method used in this research is observational with a quantitative approach using a service quality model. This research was conducted by collecting data through a questionnaire survey with 5 dimensions survqual indicators for outpatient BPJS patients. The sample used was 384 respondents. Outpatient BPJS patient satisfaction with pharmacy installation services at RSUD Cilacap based on 5 Servqual dimensions is categorized as very satisfied. With the acquisition of each dimension, namely the tangible/direct evidence dimension of 93%, the reliability/reliability dimension 90%, the responsiveness/responsiveness dimension 92%, the assurance/guarantee dimension 93%, the empathy/empathy dimension 93%. The overall match of expectations and reality is 92%, meaning that the pharmacy installation services have met the expectations of patients, especially BPJS patients.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Survqual Method*