

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA
BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH
CILACAP**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.,) Program Pendidikan Diploma 3 Farmasi di Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Disusun Oleh :

ANNISA VESTIANINGRUM

107.122.025

**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi (A. Md.,) Program Pendidikan Diploma 3 Farmasi
di Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap

Disusun Oleh:

ANNISA VESTIANINGRUM
107.122.025

Cilacap, 05 Maret 2025

Pembimbing I

Dr. apt. Yuhansyah Nurfaenzi, S. Farm., M. Si
NP. 103.1008.668

Pembimbing II

apt. Dinar Danah Sukmawati, M. Sc
NP. -

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Farmasi
Universitas Al-Irsyad Cilacap

apt. Yuniariana Pertiwi, S. Farm., M.M
NP. 1031014892

LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP

Disusun Oleh :

ANNISA VESTIANINGRUM

107.122.025

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Diploma 3 Farmasi di Fakultas Farmasi, Sains dan
Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap

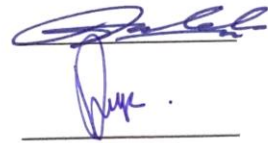
Pada Tanggal : 16 April 2025

Dewan Penguji :

1. Penguji I : apt. Mika Tri Kumala Swandari, M.Sc



2. Penguji II : Dr. apt. Yuhansyah Nurfauzi, S. Farm.,M.



3. Penguji III : apt. Dinar Danan Sukmawati, M. Sc



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi
Universitas Al-Irsyad Cilacap



apt. Mika Tri Kumala Swandari, M. Sc.

NP. 1031007641

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP

Annisa Vestianingrum

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kepuasan: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata 86,2%. Indikator berwujud (*tangible*) memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 91,2%, yang mencerminkan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian petugas farmasi. Indikator lainnya, yaitu ketanggapan (86,7%), keyakinan (84,7%), empati (84,3%), dan keandalan (84,1%), juga masuk dalam kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit telah memenuhi harapan pasien BPJS, meskipun perbaikan tetap diperlukan terutama dalam peningkatan interaksi petugas dengan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien BPJS, pelayanan kefarmasian, kualitas layanan, rumah sakit, kuesioner.

***LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS
PARTICIPATING IN HEALTH BPJS TOWARDS
PHARMACEUTICAL SERVICES AT FATIMAH ISLAMIC
HOSPITAL CILACAP***

Annisa Vestianingrum

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, including pharmaceutical services. This study aims to evaluate the level of satisfaction of outpatient BPJS Health to pharmaceutical services at Islamic Hospital Fatimah Cilacap. This study uses a descriptive method with a cross-sectional approach, where data were collected through questionnaires that measure five dimensions of satisfaction: reliability, responsiveness, confidence, empathy, and tangible. The results showed that the overall patient satisfaction rate was in the very satisfied category with an average of 86.2%. Tangible indicators have the highest satisfaction rate of 91.2%, which reflects the cleanliness, comfort of the waiting room, as well as the neatness of Pharmacy staff. Other indicators, namely responsiveness (86.7%), confidence (84.7%), empathy (84.3%), and reliability (84.1%), were also included in the very satisfied category. These findings indicate that pharmaceutical services in hospitals have met the expectations of BPJS patients, although improvements are still needed, especially in improving the interaction of officers with patients.

Keywords : *BPJS patient satisfaction level, pharmaceutical service quality, patient satisfaction parameters and questionnaires.*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A.M.d. Farm) di Program Studi Diploma 3 Farmasi, Fakultas Farmasi, Sains, dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan karya tulis ilmiah ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap.
2. Ibu apt. Mika Tri Kumala Swandari., M. Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi Universitas Al-Irsyad Cilacap.
3. Bapak Dr. apt. Yuhansyah Nurfauzi, S. Farm., M. Si selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, ilmu, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan KTI ini.
4. Ibu apt. Dinar Danan Sukmawati, M. Sc selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu, tenaga, ilmu, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan KTI ini.

5. Ibu apt. Yuniariana Pertiwi, S. Farm., M. M selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Farmasi, Fakultas Farmasi, Sains, dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Prodi D3 Farmasi, Institusi, atau pihak lain yang banyak membantu dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
7. Seluruh Staf Laboratorium Fakultas Farmasi, Sains, dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap, yang membantu jalannya penelitian ini.
8. Cinta pertama dan panutanku, bapak Wahyu Praptono dan pintu surgaku mama tercinta Iryanti yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan doa yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir, kasih sayang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau. Saya persembahkan gelar ini untuknya.
9. Sahabat dan teman-teman D3 Farmasi angkatan 2022 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah. *See you on top, guys.*
10. Kucing peliharaan penulis Mueza yang selalu menemani dan menghibur penulis disaat putus asa.
11. *Last but not least* diri saya sendiri yang sudah hebat bertahan sampai hari ini, yang tiap hari mengeluh tapi tetap mampu melewati hari demi hari, yang sering berkata capek tapi tetap mau berusaha, yang katanya ingin menyerah tapi nggak kalah sama keadaan. Terimakasih sudah bertahan, kamu hebat sudah

melewati serta menerjang badai dan rintangan yang berat. *I did it bruh, after everything i've been through, I can survived.*

Semoga Allah S.W.T memberikan balasan atas semua bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga segala bentuk saran dan kritik sangat diharapkan dan semoga penelitian ini berguna bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 18 Oktober 2024

Penulis

Annisa Vestianingrum

107.122.024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penulisan	6
1. Bagi Peneliti	6
2. Bagi Instalasi Rumah Sakit Islam Fatimah	6
3. Bagi Masyarakat	6
4. Bagi Institusi Pendidikan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Rumah Sakit	8
2. Pelayanan Kefarmasian	12
3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	13
4. Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	13
5. Kepuasan Pasien	14
6. Pengukuran Kepuasan	16
7. Gambaran Umum Tentang Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap	17
B. Kerangka Pemikiran	18

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Metode Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional.....	19
C. Waktu Kegiatan.....	20
D. Lokasi/Tempat Kegiatan	20
E. Subjek Pengamatan	20
1. Populasi.....	20
2. Sampel.....	21
F. Objek Pengamatan	22
G. Cara Kerja	22
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Karakteristik Responden	28
B. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	35
BAB V.....	47
KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3 .1 Waktu Kegiatan.....	20
Tabel 3 .2 Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 4. 1 Indikator Kepuasan Kehandalan (Reliability)	36
Tabel 4. 2 Indikator Kepuasan Ketanggapan (Responsiveness).....	39
Tabel 4. 3 Indikator Kepuasan Keyakinan (Confidence)	43
Tabel 4. 4 Indikator Kepuasan Empati (Empathy)	46
Tabel 4. 5 Indikator Kepuasan Nyata/Berwujud (Tangible).....	49
Tabel 4. 6 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Indikator.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur	28
Gambar 4. 2	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia	30
Gambar 4. 3	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan	32
Gambar 4. 4	Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4. 5	Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Gambar 4. 6	Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	38
Gambar 4. 7	Etiket Obat	41
Gambar 4. 8	Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keyakinan (<i>Confidence</i>)	43
Gambar 4. 9	Ruang Konseling.....	45
Gambar 4. 10	Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>).....	45
Gambar 4. 11	Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/Berwujud (<i>Tangible</i>).....	48
Gambar 4. 12	Ruang Tunggu Obat	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Survey Pendahuluan	51
Lampiran 2. Surat Persetujuan Permohonan Izin Survey Pendahuluan.....	52
Lampiran 3. Surat Persetujuan Izin Penelitian RSIFC	53
Lampiran 4. Kode Etik Penelitian	54
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	55
Lampiran 6. Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien	56
Lampiran 7. Permohonan Adopsi Kuesioner.....	60
Lampiran 8. Lembar Kuesioner Yang Sudah Diisi Responden	61
Lampiran 9. Dokumentasi Pengisian Kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIFC	66
Lampiran 10. Data Karakteristik Responden.....	67
Lampiran 11. Hasil Nilai Pernyataan Kuesioner Responden.....	70
Lampiran 12. Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	75

DAFTAR SINGKATAN

A.M.d Farm	: Ahli Madya Farmasi
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CP	: Cukup Puas
IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
KIE	: Komunikasi, Informasi dan Edukasi
KP	: Kurang Puas
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
P	: Puas
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SP	: Sangat Puas
SPSS	: <i>Statistical Package For The Sosial Sciences</i>
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
TP	: Tidak Puas
YARUSIF	: Yayasan Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap