

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PAKUALAMAN DAN PUSKESMAS MERGANGSAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

INTISARI

Pemerintah Indonesia meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal 2014 dalam upaya untuk meningkatkan kondisi kehidupan yang layak bagi semua warga Indonesia melalui asuransi kesehatan nasional. Puskesmas dalam sistem JKN memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien selama memperoleh pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang dirasakan pasien menyebabkan semakin banyak peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Pakualaman dan Puskesmas Mergangsan serta mengetahui pengaruh faktor-faktor sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan. Waktu pengambilan sampel adalah 2 Januari sampai dengan 29 Januari 2016. Jenis penelitian merupakan penelitian deskriptif analitik menggunakan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel yaitu 100 pasien setiap puskesmas, dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi square*, uji *spearman rank correlation* dan uji *independent samples t-test*. *Reliability* di Puskesmas Pakualaman memiliki persentase kepuasan yang tertinggi sebesar 83,15% dan *tangible* memiliki persentase paling rendah sebesar 75,17%, begitu pula di Puskesmas Mergangsan *reliability* memiliki persentase kepuasan yang tertinggi sebesar 88,57% dan *tangible* memiliki persentase paling rendah sebesar 70,00%. Tidak terdapat pengaruh karakteristik sosiodemografi pasien BPJS Kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan berbeda halnya di Puskesmas Pakualaman terdapat pengaruh antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien. Puskesmas Pakualaman secara keseluruhan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Mergangsan.

Kata Kunci : Puskesmas, Pasien BPJS Kesehatan, Kepuasan, *Servqual*

ANALYSIS SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT BPJS KESEHATAN ON PHARMACEUTICAL SERVICE IN PRIMARY HEALTH CARE PAKUALAMAN AND MERGANGSAN YOGYAKARTA USING SERVQUAL METHOD

ABSTRACT

Indonesian government launched the Universal Health Coverage (UHC) program in January 2014 as an effort to ensure decent living conditions for all citizens of Indonesia through nasional health insurance. Primary Health Care in JKN system has a major role to the participants BPJS Kesehatan. Patient satisfaction was patient perception for obtaining pharmacist services at the health care. The satisfaction felt by patients led to a growing number of participants BPJS who utilize health service at primary health care. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction BPJS outpatient health against pharmaceutical services in primary health care Pakualaman and Mergangsan as well as the influence of sociodemographic factors on the level of patient satisfaction BPJS outpatient. Sampling time was on 2 January to 29 January 2016. Types of research was descriptive analytic research using cross sectional design. Sampling was done 100 outpatient in each primary health center by accidental sampling method. Data analysis using the chi square test, spearman correlation test and *independent samples t-test*. Reliability in primary health care Pakualaman had the highest satisfaction percentage of 83,15% and Tangible had the lowest percentage of 75,17%, while in primary health care Mergangsan reliability had the highest satisfaction percentage amounted to 88,57% and Tangible had the lowest percentage of 70,00%. There is no influence of sociodemographic characteristics of the patients BPJS outpatient level of satisfaction with pharmacy serviced in primary health care Mergangsan, but in primary health care Pakualaman there is influence between the frequency of visits at the level of patient satisfaction. Primary health care Pakualaman better than primary health care Mergangsan.

Keywords: Primary Health Care, Patient of BPJS Kesehatan, Satisfaction, Servqual