

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Diah Intan Pertiwi

## INTISARI

Upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, salah satunya dengan program JKN yang dijalankan oleh BPJS kesehatan dan bekerja sama dengan seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang paling banyak digunakan dan beberapa pasien merasakan ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan fasilitas kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta berdasarkan dimensi *Servqual*, mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien serta mengetahui hubungan sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan *Cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sistematik random sampling* dengan jumlah sampel 100 responden tiap puskesmas. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner *Servqual* dan karakteristik sosiodemografi pasien. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*, uji *Spearman Rank Correlation*, dan uji *Mann Whitney*. Dimensi *reliability* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 100% dan dimensi *tangible* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 96%. Dimensi *tangible* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 96% dan dimensi *empathy* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 91%. Terdapat perbedaan bermakna antara Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, yaitu pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang rendah antara usia dan frekuensi kunjungan terhadap tingkat kepuasan di pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.

**Kata kunci** : JKN, puskesmas, kepuasan pasien, *servqual*

# ANALYSIS SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT JKN ON PHARMACEUTICAL SERVICE IN PRIMARY HEALTH CARE KOTAGEDE II DAN UMBULHARJO I USING SERVQUAL METHOD

Diah Intan Pertiwi

## ABSTRACT

Indonesian government's efforts to improve public health, one of which is Universal Health Coverage (UHC) program organized by the Social Security Administering health Agency and cooperated with all health facilities in Indonesia. Primary Health Care is a health facility the most widely used and some patients feel dissatisfaction for services offered so that it can be affect the interest for the use of health facilities. The purpose of this study was to know the level of patient satisfaction JKN outpatients health against pharmaceutical service in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I based on Servqual dimensions, to know the difference of patient satisfaction at primary health care and determine the relation between sociodemographic at the level of patient satisfaction JKN outpatient in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I. Types of research was analytic observational study using cross sectional design. Sampling was conducted using systematic random sampling with sample size 100 respondents each primary health care. Collecting data using quantitative data from *Servqual* questionnaires and sociodemographic characteristics of the patients. Data analysis using *Chi Square* test, *Spearman Rank correlation* test and *Mann Whitney* test. Reliability dimension in primary health Kotagede II has the highest satisfaction level, that is 100% and tangible dimension in primary health Umbulharjo I has the highest satisfaction level, that is 96%. Tangible dimension in primary health Kotagede II has the lowest satisfaction level, that is 96% and empathy dimension in primary health Umbulharjo I has the lowest satisfaction level, that is 91%. There is a significant difference between primary health Kotagede II and Umbulharjo I, that are reliability, responsiveness and empathy dimensions of the level patient satisfaction. There is a low correlation between age and the frequency of visits on the level of patient satisfaction in pharmaceutical services in primary health care Kotagede II and Umbulharjo I.

Keyword : JKN, primary health care, patient satisfaction, *Servqual*