

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN DAN PUSKESMAS
GONDONANAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

ISTASYA SARI

12613349

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
MEI 2017**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN DAN PUSKESMAS
GANDOMANAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Oleh:

ISTASYA SARI

12613349

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

YOGYAKARTA

MEI 2017

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN DAN PUSKESMAS
GANDOMANAN KOTA YOGYAKARTA**

Yang diajukan oleh:



Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,

Fithria Dyah Ayu S., M.Sc., Apt

Pembimbing Pendamping,

Dian Medisa M.P.H., Apt

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN DAN PUSKESMAS
GANDOMANAN KOTA YOGYAKARTA

Oleh:



Ketua penguji : Fithria Dyah Ayu S., M.Sc., Apt (.....)

Anggota Penguji : 1. Dian Medisa M.P.H., Apt (.....)

2. Okti Ratna Mafruhah, M.Sc., Apt (.....)

3. Diesty Anita N., M.Sc., Apt (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia


Drs. Alhwar, M.Sc., Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis,



Istasya Sari

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin...

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS. 94 : 6-7)

“Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan” (Kahlil Gibran)

Sebuah karya kecil yang saya persembahkan kepada :

Ayahanda dan Ibunda tercinta H.Achmad Sidqi & Hj. Yusrawati, beserta keluarga besarku dan kakekku tercinta (Alm.H.Hasanuddin) tanpa dukungan, ridho, dan do’a mereka saya bukanlah siapa-siapa. Terimakasih untuk setiap perjuangan dan kasih sayang yang diberikan untuk setiap langkah perjalanan saya. Semoga Allah meridhoi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan hidayahNya, serta shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah SAW., penulis mampu melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan kota Yogyakarta”**. Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya ayahanda H. Achmad Sidqi dan ibunda Hj. Yusrawati.

Skripsi ini dapat terwujud karena bimbingan, saran, dan dukungan berbagai pihak yang tidak bisa disebut satu persatu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

- 1 Ibu Fithria Dyah Ayu S., M.Sc., Apt selaku Pembimbing Utama atas segala kesabaran, waktu, saran, sumbangan pikiran, arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
- 2 Ibu Dian Medisa M.P.H., M.Sc.,Apt selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan pengarahan, masukan, motivasi dan perhatian sejak awal hingga akhir penelitian ini.
- 3 Bapak Drs. Allwar, M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
- 4 Bapak Pinus Jumaryatno, S.Si., M.Phil., Ph.D.,Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Islam Indonesia.
- 5 Ibu Asih Triastuti, M.Sc., Apt dan Ibu Chyntia Pradiftha Sari,M.Sc.,Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih atas arahan dan bimbingan yang telah diberikan dari awal hingga akhir.

- 6 Kepala Puskesmas dan seluruh staff di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan atas arahan dan bantuan yang telah diberikan sehingga memudahkan peneliti selama melakukan penelitian
- 7 Apoteker Penanggungjawab di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan Yogyakarta,
- 8 Keluarga besar Injectio 2012 dan Pharmacy E, terimakasih atas dukungan, doa, semangat, dan nasihat-nasihat kepada saya selama ini.
- 9 Sahabat-sahabatku, Esti, Tyas, Yunitia, Andrin, Dewi, Thea, Kikin, Rina, Uki, Naca, Arin, Putri, Maya, Tika, Amel dan Karin atas arahan, bantuan, doa, dukungan dan semangat untuk saya dari awal hingga akhir
- 10 Keluarga besarku yang tak hentinya memberikan semangat, doa, dan dukungan demi kelancaran menempuh gelar S.Farm., terutama untuk Adik-adikku yang tersayang Refki Alfaris dan Rasya Alqudsi terimakasih atas kasih sayang, semangat, doa, dan dukungan.
- 11 Bir Agil dan Zaskiyah Putri terimakasih untuk semangat, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
- 12 Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca.

Semoga Allah yang Maha Baik membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan semoga Allah selalu menyertai dan membimbing langkah kita dalam menuju kebenaran.

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis,

Istasya Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II STUDI PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 BPJS Kesehatan.....	7
2.1.2 Puskesmas.....	7
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian Puskesmas.....	10
2.1.4 Unit Rawat Jalan Puskesmas.....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6 Kepuasan Pasien.....	12
2.1.7 Metode <i>Servqual</i>	12
2.1.8 Faktor Sosiodemografi.....	15
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Hipotesis.....	18

2.4 Kerangka Konsep.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Instrumen Penelitian.....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	26
3.8 Alur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
4.1.1 Uji Validitas.....	29
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.2 Karakteristik Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan.....	32
4.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan.....	37
4.3.1 <i>Tangible</i>	40
4.3.2 <i>Reliability</i>	41
4.3.3 <i>Responsiveness</i>	42
4.3.4 <i>Assurance</i>	43
4.3.5 <i>Emphaty</i>	44
4.4 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian dengan Uji <i>Spearman Correlation</i> dan Uji <i>Chi Square</i> Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan.....	46
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Wilayah Kecamatan Gedongtengen.....	9
Gambar 2.2	Peta Wilayah Puskesmas Gondomanan.....	10
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	28
Gambar 4.1	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan (<i>Tangible</i>).....	40
Gambar 4.2	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen (<i>Tangible</i>).....	40
Gambar 4.3	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan (<i>Reliability</i>).....	41
Gambar 4.4	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen (<i>Reliability</i>).....	41
Gambar 4.5	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan (<i>Responsiveness</i>).....	42
Gambar 4.6	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen (<i>Responsiveness</i>).....	42
Gambar 4.7	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan (<i>Assurance</i>).....	43
Gambar 4.8	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen (<i>Assurance</i>).....	43
Gambar 4.9	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan (<i>Emphaty</i>).....	44
Gambar 4.10	Distribusi Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen (<i>Emphaty</i>).....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengkategorian Nilai Skor pada Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	24
Tabel 3.2	Pengkategorian Nilai Skor pada Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	25
Tabel 3.3	Pengkategorian Nilai Skor pada Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	25
Tabel 3.4	Pengkategorian Nilai Skor pada Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i>	25
Tabel 3.5	Pengkategorian Nilai Skor pada Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	25
Tabel 3.6	Interprestasi Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	26
Tabel 4.1	Uji Validitas Item Pertanyaan dalam Variabel <i>Tangible</i>	29
Tabel 4.2	Uji Validitas Item Pertanyaan dalam Variabel <i>Reliability</i> ...	30
Tabel 4.3	Uji Validitas Item Pertanyaan dalam Variabel <i>Responsiveness</i>	30
Tabel 4.4	Uji Validitas Item Pertanyaan dalam Variabel <i>Assurance</i> ...	30
Tabel 4.5	Uji Validitas Item Pertanyaan dalam Variabel <i>Emphaty</i>	31
Tabel 4.6	Analisis Reabilitas Variabel Kepuasan.....	31
Tabel 4.7	Karakteristik Sosiodemografi Responden di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan.....	32
Tabel 4.8	Persentase Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gondomanan berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	38
Tabel 4.9	Persentase Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Gedongtengen berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	39
Tabel 4.10	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondomanan dan Puskesmas Gedongtengen secara Umum.	45

Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji <i>Chi-Square</i> dan <i>Spearman Correlation</i> berdasarkan Karakteristik Sosisodemografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan.....	46
-------------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian.....	57
Lampiran 2. Surat Pernyataan Setelah Penjelasan (PSP).....	59
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Apoteker Penanggungjawab di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan Yogyakarta.....	63
Lampiran 5. Data Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan Yogyakarta..	64
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas MIPA UII.....	75
Lampiran 7. Surat <i>Ethical Clereance</i> dari Fakultas Kedokteran UII....	79
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan kota Yogyakarta	80
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Perijinan kota Yogyakarta	81
Lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Gedongtengen.....	82
Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Gondomanan.....	83
Lampiran 12. Hasil Analisis Statistik dari Data Kuesioner.....	84

