

# **Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta**

**Istasya Sari  
Prodi Farmasi**

## **INTISARI**

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan dari upaya peningkatan derajat kesehatan dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dan hubungan sosiodemografi terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gedongtengen dan Puskesmas Gondomanan Yogyakarta. Penelitian menggunakan *cross sectional design* dengan survei analitik. Penelitian dilakukan di Puskesmas Gedongtengen dan Gondomanan Yogyakarta pada periode waktu bulan Februari-Maret 2017. Data kuantitatif menggunakan kuesioner *servqual* yaitu *reliability, responsiveness, tangibles, assurance dan empathy* serta data pendukung hasil wawancara dengan apoteker penanggungjawab di kedua puskesmas. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji *spearman correlation* dan uji *chi-square*. Puskesmas Gedongtengen memperoleh persentase tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar 84,17 %, dimensi *reliability* sebesar 75,83 %, dimensi *responsiveness* sebesar 76,67 %, dimensi *assurance* sebesar 82,5 %, dan dimensi *emphaty* sebesar 87,5 %. Sedangkan pada Puskesmas Gondomanan memperoleh persentase tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar 81,67 %, dimensi *reliability* sebesar 90,83 %, dimensi *responsiveness* sebesar 80 %, dimensi *assurance* sebesar 84,17 %, dan dimensi *emphaty* sebesar 86,67 %. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara faktor karakteristik sosiodemografi pasien rawat jalan peserta BPJS dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Gedongtengen, berbeda halnya dengan Puskesmas Gondomanan terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik usia pasien rawat jalan peserta BPJS dengan tingkat kepuasan dengan korelasi positif.

**Kata kunci:** BPJS Kesehatan, Puskesmas, Pelayanan kefarmasian, Kepuasan pasien, SERVQUAL (*Service Quality*).

# Evaluation Level of Satisfaction with Outpatient Participants BPJS Towards Pharmaceutical Services in the Primary Health Cares of Gedongtengen and Gondomanan Yogyakarta

Istasya Sari  
Prodi Farmasi

## *ABSTRACT*

Pharmacy services in primary health care are parts of the implementation of efforts to improve health status in the National Health Insurance System organized by BPJS since 2014. The purpose of the study to determine differences and overview satisfaction level and the relationship of sociodemographic factors of satisfaction level and outpatient participants BPJS towards pharmaceutical services in primary health cares of Gedongtengen and also Gondomanan in Yogyakarta. The research is using *cross sectional design* with survey analitic. The study was conducted in primary health cares of Gedongtengen and Gondomanan Yogyakarta with time period in February-March 2017. The quantitative data using *servqual* questionnaires including *reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy* as well as supporting data from interviews with Pharmacist in both health cares. Sampling was determining by *accidental sampling* technique. This analysis was using descriptive analysis, *spearman correlation* analysis and *chi-square test*. Puskesmas Gedongtengen obtained percentage of satisfaction level on *tangible* 84,17%, *reliability* 75,83%, *responsiveness* 76,67%, *assurance* 82,5%, and *emphaty* 87,5%. While at Puskesmas Gondomanan get percentage of satisfaction level at *tangible* 81,67%, *reliability* 90,83%, *responsiveness* 80%, *assurance* 84,17%, and *emphaty* 86,67%. There was no significant relationship between the factors of sociodemographic characteristics of participants BPJS outpatient satisfaction level in Gedongtengen's primary health care, unlike the case with Gondomanan primary health care there was significant correlation between age characteristics outpatient BPJS participant satisfaction level with positive correlation.

**Keywords:** BPJS, primary health care, pharmacy services, patient satisfaction, SERVQUAL (*Service Quality*).