

ABSTRAK

Nama : Salsa Dilla Andisa
Program Studi : Farmasi
Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSAU Dr.Esnawan Antariksa

Kepuasan pasien BPJS adalah menjadi salah satu faktor yang memiliki hubungan erat dengan baik buruknya kualitas pelayanan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu bentuk pelayanan secara langsung kepada pasien dan bertanggung jawab, terkait dengan sediaan farmasi, untuk tujuan peningkatan Kesehatan dan kehidupan pasien. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* yang bersifat deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan analisis univariat dan bivariat, pada analisis bivariat menggunakan uji *Rank Spearman*. Kepuasan pasien termasuk sebagai tolak ukur dalam kualitas pelayanan kefarmasian dengan menggunakan 5 dimensi yaitu sarana fisik dengan nilai persentase (78,97%) dengan kategori sangat puas, kehandalan dengan nilai persentase (77,95%) dengan kategori sangat puas, ketanggapan dengan nilai persentase (74,59%) dengan kategori puas, jaminan dengan nilai persentase (79,53%) dengan kategori sangat puas, dan empati dengan nilai persentase (79,14%) dengan kategori sangat puas, hasil nilai rata – rata dari 5 dimensi kepuasan mendapatkan nilai persentase (76,83%) dengan kategori sangat puas. Pada uji statistik *Rank Spearman* mendapatkan nilai sig. (*p-value*) < 0,05 maka terdapat hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin dan Pendidikan terakhir).

Kata Kunci :

Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Name : Salsa Dilla Andisa
Study Program : Pharmacy
Title : *Evaluation of BPJS Patient Satisfaction in Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Installation at RSAU Dr.Esnawan Antariksa*

BPJS patient satisfaction is one of the factors that has a close relationship with good and bad service quality. Pharmaceutical service is a form of service directly to the patient and is responsible, related to pharmaceutical preparations, for the purpose of improving the patient's health and life. The Social Security Organizing Agency (BPJS) is a legal entity established to organize a health insurance program. This research was conducted using a descriptive quantitative survey method. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires. Data analysis used univariate and bivariate analysis, in bivariate analysis using the rank spearman test. Patient satisfaction is included as a benchmark in the quality of pharmaceutical services using 5 dimensions, namely physical facilities with a percentage value (78.97%) with a very satisfied category, reliability with a percentage value (77.95%) with a very satisfied category, responsiveness with a percentage value (74.59%) with a satisfied category, assurance with a percentage value (79.53%) with a very satisfied category, and empathy with a percentage value (79.14%) with a very satisfied category, the results of the average value of 5 dimensions of satisfaction get a percentage value (76.83%) with a very satisfied category. In the Rank Spearman statistical test, the sig. (p-value) <0.05, so there is a relationship between the characteristics of respondents (age, gender and last education) with the level of satisfaction.

Keywords :

Patient Satisfaction, National Health Insurance (BPJS), Pharmacy Services