

ABSTRAK

Nama : Entin Suwarni

Program Studi: Farmasi

Judul: “Analisis Hubungan Pelayanan Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Depok Periode Oktober-Desember 2019”

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah sistem perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Pasien atau masyarakat menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Kepuasan pasien terhadap sistem jaminan kesehatan nasional akan mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas sistem jaminan kesehatan nasional yang telah berjalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan resep obat terhadap kepuasan pasien (BPJS) rawat jalan pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Depok yang bekerjasama dengan BPJS, menggunakan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi sebanyak 24.632 pasien dan sampel yang digunakan sebanyak 150 responden dengan cara melakukan penyebaran angket kuesioner. Hasil penelitian dengan uji regresi linier berganda mendapatkan nilai dimensi *tangible* dengan sig (0,000) kurang dari (0,05) *reliability* sig (0,001) kurang dari (0,05) *responsiveness* sig (0,000) kurang dari (0,05) *assurance* sig (0,038) kurang dari (0,05), *emphaty* sig (0,001) kurang dari (0,05).

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Name : Entin Suwarni

Study Program: Pharmacy

Title: “ Analysis of Relationship Between Prescription Drug Services and Patient Satisfaction in Outpatient BPJS at Bhayangkara Brimob Hospital Depok October-December 2019 “

The National Health Insurance (JKN) is a health protection system so that participants benefit from health care and protection in meeting their basic health needs. Patients or the community value quality services as services that can meet the expectations and needs they feel. Patient satisfaction with the national health insurance system will affect the sustainability and effectiveness of the existing national health insurance system. The purpose of this study was to determine the relationship of prescription drug services to outpatient satisfaction (BPJS) in the National Health Insurance System (JKN) implemented at the Bhayangkara Brimob Hospital in Depok in collaboration with BPJS, using dimensions, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. This study used a survey method with a *cross sectional* approach with a population of 24,632 patients and a sample of 150 respondents by distributing questionnaires. The results of the study with multiple linear regression test get dimension *tangible* values with sig (0,000) less than (0.05) *reliability* sig (0.001) less than (0.05) *responsiveness* sig (0,000) less than (0.05) *assurance* sig (0.038) is less than (0.05), *empathy* sig (0.001) is less than (0.05).

Keyword: BPJS Health, Patient Satisfaction, Bhayangkara Brimob Hospital.