

ABSTRAK

Nama : Egi Putro Prabowo

Program Studi : Farmasi

Judul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di 8 Puskesmas Wilayah Jakarta Pusat

Kepuasan atau ketidak puasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Salah satu kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian yang diukur dari nilai *gap* antara kinerja yang didapat dengan harapan pasien. Jenis penelitian dengan rancangan deskriptif dengan pengolahan data dengan bantuan software komputer SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat nilai *gap* (-) dari setiap dimensi yaitu dimensi (*Reliability*) sebesar (-0,11), dimensi (*Responsiveness*) sebesar (-0,09), dimensi (*Emphaty*) sebesar (-0,12), dimensi (*Assurance*) sebesar (-0,03), dimensi (*Tangible*) sebesar (-0,11) sehingga dapat dikatakan pasien masih belum merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di 8 Puskesmas wilayah Jakarta Pusat.

ABSTRACT

Name : Egi Putro Prabowo
Study Program : Pharmacy
Tittle : Evaluation of BPJS Patient Satisfaction Level on
Pharmaceutical Services in 8 Central Jakarta Regional
Health Centers

Satisfaction or dissatisfaction is the customer's response as a result and evaluation of performance mismatches or actions that are felt as a result of not fulfilling expectations. One key to improving patient satisfaction is the quality of service. The purpose of this study was to determine the level of BPJS patient satisfaction with pharmacy services as measured by the gap value between performance obtained with patient expectations. This type of research is descriptive design with data processing with the help of SPSS version 24 computer software. The results of this study indicate that there are still gap values (-) from each dimension, namely dimensions (Reliability) of (-0.11), dimensions (Responsiveness) of (-0.09), dimensions (Emphaty) of (-0.12), dimension (Assurance) of (-0.03), dimension (Tangible) of (-0.11) so that it can be said that patients are still not satisfied with pharmacy services at 8 Puskesmas in Central Jakarta.