

ABSTRAK

Nama : Dewi Nopitasari

Program Studi : S1 Farmasi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di Puskesmas Batu Ceper

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Untuk memberikan kepuasan pada pasien maka harus disertai dengan jumlah puskesmas yang ideal terhadap jumlah penduduk, sedangkan terdapat perbandingan yang tidak ideal di Kecamatan Batu Ceper antara jumlah puskesmas dengan jumlah penduduk adalah 1:45.027. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan instalasi farmasi di Puskesmas Batu Ceper dengan menggunakan metode analisis deskriptif *cross-sectional* dan menggunakan teknik pengukuran SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan inklusi dan eksklusi tertentu dan besar sampel adalah 105 orang yang dihitung dengan rumus *slovin*. Hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan dianalisa dengan metode *bivariate* pada uji *Chi-square*. Hasil penelitian dengan metode perhitungan CSI didapat 76,11%, hasil SERVQUAL didapatkan nilai gap/selisih -0,32, hasil IPA didapatkan tujuh atribut/pertanyaan yang termasuk pada pemetaan kuadran A.

Kata kunci :

Kepuasan Pasien, SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Name : Dewi Nopitasari

Program Study : S1 Farmasi

Title : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Puskesmas Batu Ceper

Puskesmas as the first level health facility which aims to improve the quality of health services for the community. To give satisfaction to patients, it must be accompanied by the ideal number of health centers to the total population, while there is an un-ideal ratio in Batu Ceper District between the number of health centers and the total population of 1: 45,027. The purpose of this study was to analyze the satisfaction level of outpatient BPJS Kesehatan participants with pharmaceutical installation services at Batu Ceper Public Health Center by using cross-sectional descriptive analysis method and using measurement techniques SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The sampling technique used purposive sampling technique with certain inclusions and exclusions and the sample size was 105 people who were calculated using the Slovin formula. The relationship between the characteristics and the level of satisfaction was analyzed using the bivariate method on the Chi-square test. The results of the research using the CSI calculation method obtained 76.11%, the SERVQUAL results obtained the gap value of -0.32, the IPA results obtained seven attributes / questions which were included in the mapping of quadrant A.

Keywords :

Patient Satisfaction, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis