



**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN RESEP OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BRIMOB DEPOK
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2019**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi

**NAMA : ENTIN SUWARNI
NPM : 15334109**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL
JAKARTA
MARET 2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : Entin Suwarni

NPM : 15334109

TANGGAL : Maret 2020



HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Entin Suwarni

NPM : 15334109

Mahasiswa : Farmasi

Tahun Akademik : 2019/2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tugas akhir yang berjudul "Analisis Hubungan Pelayanan Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Depok Periode Oktober-Desember 2019".

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah di tetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, Maret 2020
Yang Membuat Pernyataan,


Entin Suwarni

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Entin Suwarni

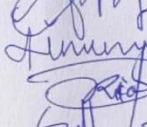
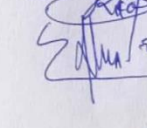
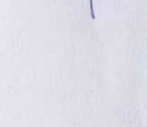
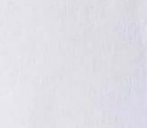
NPM : 15334109

Program Studi : Farmasi

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

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi, Institut Sains Dan Teknologi Nasional

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I	: Jenny Pontoan, M.Farm.,Apt	()
Pembimbing II	: Rahayu Wijayanti, S.Si.,M.Farm.,Apt	()
Penguji I	: Ainun Wulandari, M.Sc.,Apt	()
Penguji II	: Putu RikaVeryanti, M.Farm-Klin.,Apt	()
Penguji III	: Elvina Triana Putri, M.Farm.,Apt	()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Maret 2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Sains Dan Teknologi Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Entin Suwarni

Npm : 15334109

Program Studi : Farmasi S1

Fakultas : Farmasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Sains Dan Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti None eksklusif (*Non exclusive Royalty-FreeRight*)** atas karya saya yang berjudul:

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

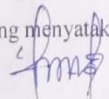
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Sains Dan Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalih media/format-kan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) soft copy dan hard copy, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: Maret 2020

Yang menyatakan



(Entin Suwarni)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Farmasi pada Fakultas Institut Sains Dan Teknologi Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- a) Dr. Dra. Lili Musnelina, M.Si.,Apt selaku Rektor Fakultas Farmasi Institut Sains dan Teknologi Nasional (ISTN) Jakarta.
- b) Dr. Refdanita, M.Si.,Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Institut Sains dan Teknologi Nasional (ISTN) Jakarta.
- c) Jenny Pontoan, M.Farm.,Apt selaku Kepala Program Studi Fakultas Farmasi, Institut Sains dan Teknologi Nasional (ISTN) Jakarta.
- d) Rahayu Wijayanti, S.Si.,M.Farm.,Apt selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripisi ini;
- e) Jenny Pontoan, M.Farm.,Apt selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripisi ini;
- f) Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Depok yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- g) Ayah dan Ibu tercinta, serta keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan

h) Rekan-Rekan Farmasi ISTN 2015,dan rekan-rekan Instlansi Farmasi RSBB, Bapak Ida Nur Hatta Mahasiswa Program Profesi Apoteker Angkatakan 37 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta,Maret 2020

Entin Suwarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial	7
2.1.1. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional	8
2.1.2. Prinsip Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional	11
2.1.3. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional.....	12
2.1.4. Tahapan Fasilitas Jaminan Kesehatan Nasional.....	15
2.1.5. Metode Pembayaran Fasilitas Kesehatan	16
2.2 Pelayanan Obat dan Alat Kesehatan	16
2.2.1. Tinjauan Pelayanan Obat	16
2.2.2. Prosedur Pelayanan Obat Fasilitas Tingkat Lanjutan	17
2.2.3. Prosedur Pelayanan Alat Kesehatan Tingkat Lanjutan	18
2.3 Obat Generik	19
2.3.1. Tinjauan Obat Generik	19
2.3.2. Manfaat Obat Generik	20

2.4	Formularium Nasional.....	21
2.4.1.	Tinjauan Formularium Nasional	21
2.4.2.	Tujuan Umum dan Khusus Formularium Nasional	21
2.5	Pelayanan Kesehatan.....	22
2.5.1.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
2.5.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
2.6	Konsep Kepuasan.....	24
2.6.1.	Tinjauan Kepuasan.....	24
2.6.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.7	Rumah Sakit	26
2.7.1.	Tinjauan Rumah Sakit	26
2.7.2.	Instalansi Farmasi Rumah Sakit	27
2.7.3.	Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit	28
2.7.4.	Pelayanan Farmasi Klinik.....	29
2.7.5.	Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit	33
2.7.6.	Pelayanan Rawat Jalan	35
BAB 3	METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1.	Desain Penelitian.....	36
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.3.	Populasi Sampel dan Teknik Sampling.....	36
3.4.	Kerangka Konsep	40
3.5.	Variabel Penelitian	41
3.6.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.7.	Instrumen Penelitian.....	42
3.8.	Prosedur Pengumpulan Data	44
3.9.	Teknik Analisa Data.....	46
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	69
DAFTAR	REFERENSI.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar informed concent dan Persetujuan Responden.....	74
Lampiran 2. Lembar Data Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 3. Lembar Kuesioner.....	76
Lampiran 4. Lembar Kisi-kisi kuesioner.....	78
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
Lampiran 6. Data Karakteristik Responden	85
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	86
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik	87
Lampiran 9. Lembar Tabel Nilai r df = 1 – 35	91
Lampiran 10. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	93
Lampiran 11. Lembar Pesetujuan Komite Etik Penelitian Kesehatan.....	94
Lampiran 12. Surat Tanggapan Izin Penelitian	95
Lampiran 13. Surat Penyelesaian Penelitian	96
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian	97

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Frekuensi Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	54
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	59
Tabel V.11. Uji Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i>	60
Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel Kepuasan	60
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	61
Tabel 4.14. Uji Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 4.15. Uji Determinasi	68