

ABSTRAK

Nama : Wiji Avia Hidayati
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Analisis Pengaruh Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Pada Program Rujuk Balik Era JKN Di Jakarta Timur

Program Rujuk Balik merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta JKN penderita penyakit kronis yang sudah terkontrol. Tujuan penelitian ini adalah menilai kepuasan pasien peserta Program Rujuk Balik, serta hubungan antara karakteristik peserta dan kepuasannya. Penelitian ini menggunakan menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 396 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *Chi Square*. Berdasarkan studi ini diketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan tertinggi adalah *reliability* sedangkan dimensi tingkat kepuasan terendah adalah *assurance*. Dari 6 variabel, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan, dan diagnosa tidak ada hubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek PRB.

Kata kunci : kepuasan, standar pelayanan kefarmasian, program rujuk balik, JKN

ABSTRACT

Name : Wiji Avia Hidayati
Study program : Pharmacy Bachelor
Tittle : The Pharmacy Community's Patient Satisfaction at Refferal Program in East Jakarta

The Referral Program is a health service provided to JKN participants with controlled chronic diseases. The purpose of this study was to assess the patient satisfaction of participants in the Referral Program, as well as the relationship between participant characteristics and satisfaction. This study uses quantitative research with a cross sectional approach. The research sample was 396 respondents selected by accidental sampling. Data were analyzed using Chi Square test. Based on this study, it is known that the highest dimension of satisfaction level is reliability, while the lowest level of satisfaction dimension is assurance. Of the 6 variables, age, gender, education, occupation, membership status, and diagnosis, there was no significant relationship with satisfaction with pharmaceutical services at pharmacy refferal program.

Keywords : satisfaction, pharmaceutical service standard, refferal program, JKN