

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HARAPAN IBU PURBALINGGA TAHUN 2022

HENDI GUS INDRATNO

ABSTRAK

Keluhan dari pasien BPJS terhadap pelayanan obat di instalasi farmasi masih sering dijumpai. Kepuasan pengunjung yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Harapan Ibu Purbalingga dilihat dari: Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangibles*). Jenis penelitian ini yaitu penelitian observasional dengan metode penelitian deskriptif kualitatif *cross-sectional*. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data berupa kuisioner. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan memperlihatkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan obat di instalasi farmasi RSUD Harapan Ibu Purbalingga 2022 berdasarkan kualitas pelayanan secara umum dan keseluruhan dinyatakan puas dengan persentase sebanyak 72,4 %. Kemudian berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi bukti nyata (*tangible*) kategori puas dengan persentase sebanyak 74%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kategori puas dengan persentase sebanyak 68,8%, dimensi jaminan (*assurance*) kategori puas dengan persentase sebanyak 74%, dimensi keandalan (*reliability*) kategori puas dengan persentase sebanyak 74,8%, dimensi empati (*emphaty*) kategori puas dengan persentase sebanyak 70,4%.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Obat, Instalasi Farmasi, Pasien BPJS

THE LEVEL OF PATIEN SATISFACTION OF INDONESIA SOCIAL SECURITY IMPLEMENTING AGENCY (BPJS) TOWARDS DRUG SERVICES IN OUTPATIENT PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS RUMAH SAKIT UMUM HARAPAN IBU PURBALINGGA IN 2022

HENDI GUS INDRATNO

Abstract

Background: Complaints from BPJS patients against drug services in pharmacy installations are still common. Visitor satisfaction that has not been achieved, should be an important focus for hospital management to take policies in order to improve the quality of hospital services. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services for BPJS patients at RSU Harapan Ibu Purbalingga seen from: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangibles. **Methods:** This research is anobservational study with a cross-sectional qualitative descriptive research method. The instrument used to obtain data is in the form of a questionnaire. The sampling technique used is accidental sampling by showing the inclusionn criteria and exclusion criteria. **Results:** from 100 patients, the level of statisfaction of BPJS patients with drug services at the pharmacy installation of RSU Harapan Ibu Purbalingga 2022 then, based on the quality of service in general and overall was stated to be statisfied with a percentage of 72,4%. Then based on 5 dimensions of service quality, namely, the tangible in statisfied categry with a percentage of 74%, the responsiveness dimension in the statisfied category with a percentage of 68,8%, the assurance dimension in the statisfied category with a percentage of 74%, the reliability dimension in the statisfied category with a percentage of 74,8%, the emphaty dimension in the statisfied category with a percentage of 70,4%.

Key words: *Satisfaction Level, Drug services, Pharmacy Installation, BPJS Patients*