

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN
ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019**

SKRIPSI

Oleh:

**ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
1501196121**



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN
ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi S1 Farmasi Dan Memproleh
Gelar Sarjana Farmasi
(S.Farm)

Oleh :

**ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
1501196121**



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019
Nama Mahasiswa : Rosina Laque Br. Simanjuntak
Nomor Induk Mahasiswa : 1501196121
Minat Studi : S1 Farmasi

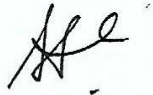
Medan,

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



(Afriadi, S.Si, M.Si, Apt)



(Chemayanti Surbakti, S.Farm, M.Si, Apt)

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan
Institut Kesehatan Helvetia Medan**



(H. Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt.)
NIDN. 0125096601

Telah di uji pada Tanggal :

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Afriadi, S.Si., M.Si., Apt

Anggota : 1. Chemayanti Surbakti, S.Farm., M.Si., Apt
2. Sri Handayani, S.Si., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum Insitut Kesehatan Helvetia Medan.
2. Skripsi ini murni adalah gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan dan masukan Tim Penguji.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tetralis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan,
Yang membuat pernyataan



Rosina Laque Br. Simanjuntak
1501196121

RIWAYAT HIDUP PENULIS



A. IDENTITAS DIRI

Nama : Rosina Laque Br. Simanjuntak
Tempat / tanggal Lahir : Lhokseumawe, 17 September 1997
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 (satu) dari 4 (empat) bersaudara

B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : R. Simanjuntak
Pekerjaan : Purn. TNI-AD
Nama Ibu : R. Nababan
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Kutacane, Aceh Tenggara

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2003-2009 : SD Negeri 1 Kutacane
2. Tahun 2009-2012 : SMP Negeri Perisai
3. Tahun 2012-2015 : SMA Negeri 1 Tualang
4. Tahun 2015-2019 : S1 Farmasi Institut Kesehatan Helvetia
Medan

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Kualitas layanan merupakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari suatu rumah sakit. Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah salah satu dalam memberikan pelayanan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, perlu mendapatkan masukan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di bagian pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode purposive sampling, penelitian dimulai dari pengumpulan data dari tanggal 21 s/d 28 Februari 2019 sampai pelaporan hasil penelitian. Penelitian dilaksanakan setiap hari mulai tanggal 22 April s/d Mei 2019 dengan jumlah sampel 80 orang dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner adalah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS yang ditunjukkan melalui parameter-parameter tingkat kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara didapat persentase kehandalan 71,82% (puas), ketanggapan 72,89% (puas), keyakinan 72,07% (puas), empati 71,51% (puas), dan bukti fisik 73,94% (puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 72,52% dan termasuk dalam kategori puas. Uji statistik karakteristik responden yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

Kata Kunci : Kepuasan pelayanan, BPJS , kefarmasian, Aceh Tenggara.

ABSTRACT

LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS WITH BPJS HEALTH CARE TO PHARMACEUTICAL SERVICES IN PHARMACY OF H. SAHUDIN HOSPITAL SOUTH ACEH 2019

ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
1501196121

Quality of service is the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services from a hospital pharmacy of H. Sahudin, Southeast Aceh Regency is one of the services provided by the Health Insurance Administering Agency (BPJS). It is necessary to obtain input on the extent of patient satisfaction with the services provided, especially in the pharmaceutical service section.

This research is a descriptive analytic study with purposive sampling method, the research starts from the collection of data from 21 to 28 February 2019 to report the results of the research. The study was conducted every day from April 22 to May 2019 with a sample of 80 people and used a questionnaire as a measurement tool in which respondents were asked to fill out the questionnaire were outpatients BPJS Health participants. The data that has been collected is analyzed descriptively using SPSS software that is addressed through the parameters of the level of satisfaction that is reliability, responsibility, assurance, empathy, and tangible.

The level of outpatient satisfaction of BPJS Health in pharmacy services at H. Sahudin hospital obtained reliability percentage 71,82% (satisfied), responsiveness 72,89% (satisfied), assurance 72,07% (satisfied), empathy 71,51% (satisfied), and tangible 73,94% (satisfied) with an average satisfaction level of 72,52% and included in the satisfied category. Statistical test of respondent characteristics such as age, sex, education, income and occupation did not affect the level of satisfaction of outpatients BPJS Health participants to pharmacy services at the pharmacy hospital of H. Sahudin Southeast Aceh District.

Keywords: *Service satisfaction, BPJS, pharmacy, Southeast Aceh.*


Legitimate Right by:

Helvina Language Center

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunianya yang telah memberikan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi S1 Farmasi di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada;

1. Ibu Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Kes., M.Sc., selaku ketua pembina yayasan Helvetia Medan.
2. Bapak Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes. selaku ketua yayasan Helvetia Medan.
3. Bapak Drs. Ismail Efendi, Msi, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Bapak H. Darwin Syamsul, S.Si., M.Si., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Ibu Adek chan, S.Si., M.Si., Apt., selaku ketua prodi S1 Farmasi Institut kesehatan Helvetia Medan.
6. Bapak Afriadi, S.Si., M.Si., Apt., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini.
7. Ibu Chemayanti Surbakti, S.Farm., M.Si., Apt selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan Skripsi ini.
8. Ibu Sri Handayani, S.Si., M.Si., selaku Dosen Penguji yang memberikan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan Skripsi ini.

9. Seluruh Staf Dosen Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama pendidikan.
10. Teristimewa buat orang tua, Ayahanda R. Simanjuntak dan Ibunda R. Nababan dan adek-adek tercinta Deva Eliza, Tiara Hartati Rumondang dan Suwendi Hartanto penulis yang telah memberikan dukungan baik dari segi moril, material, dan doa sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Buat teman-teman Roticane, Anak Soleha, Gosip Squad, TBOTC Squad, R-Squad, dan semua teman-teman seperjuangan program studi S1 farmasi yang telah membantu dan mendukung penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari baik dari segi pengguna bahasa, cara menyusun Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2019
Penulis

Rosina Laque Br. Simanjuntak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Hipotesis	5
1.4 Tujuan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Kerangka Konsep.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rumah Sakit	8
2.2 Profil Berdirinya RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	11
2.2.1 Fasilitas RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	12
2.2.2 Pelayanan Kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	13
2.2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	15
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	16
2.3.1 Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	16
2.3.2 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan	18
2.4 Kepuasan Pasien	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien	20
2.4.2 Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	24
3.2.1 Waktu	24
3.2.2 Tempat	24
3.3 Populasi dan Sampel	25

3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Defenisi Operasional dan Aspek Pengukuran	26
3.4.1	Definisi Operasional	26
3.4.2	Aspek Pengukuran	28
3.5	Uji Validitas	29
3.6	Pengumpulan Data	30
3.6.1	Jenis Data	30
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Pengolahan dan Analisis Data	31
3.7.1	Pengolahan	31
3.7.2	Analisis Data	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	32
4.2	Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	35
4.2.1	Parameter Keandalan	38
4.2.2	Parameter Ketanggapan	40
4.2.3	Parameter Keyakinan	43
4.2.4	Parameter Empati	44
4.2.5	Parameter Fasilitas Berwujud	46
4.3	Hasil Uji Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian	7

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rentang skala indeks kepuasan	29
Tabel 4.1 Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi dan persentase	32
Tabel 4.2 Data penilaian kenyataan dan harapan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	36
Tabel 4.3 Hasil uji karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Persentase penilaian kenyataan dan harapan..... 56
Lampiran 2	Perhitungan rata-rata penilaian kenyataan dan harapan ... 59
Lampiran 3	Persentase Tingkat Kepuasan..... 65
Lampiran 4	Data Uji Validitas 67
Lampiran 5	Data SPSS 68
Lampiran 6	Data Chi-Square 77
Lampiran 7	Kuisisioner 79
Lampiran 8	Struktur Organisasi Instalasi RSUD. H. Sahudin 84
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian 85
Lampiran 10	Permohonan Pengajuan Judul Skripsi 89
Lampiran 11	Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing 1 90
Lampiran 12	Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing 2 91
Lampiran 13	Permohonan Survei Awal 92
Lampiran 14	Balasan Survey Pendahuluan Institut Kesehatan Helvetia 93
Lampiran 15	Survey Pendahuluan Kepala Tata Usaha 94
Lampiran 16	Survey Pendahuluan Kepala Apotek 95
Lampiran 17	Permohonan Ijin Penelitian 96
Lampiran 18	Balasan Ijin Penelitian 97
Lampiran 19	Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 1 98
Lampiran 20	Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 2 99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang didambakan oleh setiap orang. Indonesia merupakan salah satu negara yang sudah membuat program jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Selama kurang lebih 4 (empat) dekade, Indonesia telah menjalankan beberapa program jaminan sosial, namun baru mencakup sebagian kecil masyarakat. Sebagian besar rakyat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Pelaksanaan berbagai program jaminan sosial belum mampu memberikan perlindungan yang adil dan memadai kepada para peserta sesuai dengan manfaat program yang menjadi hak peserta. Rumah sakit di Indonesia sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (1).

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan (2). Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien yang memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu

memberikan pelayanan kesehatan (3). Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan kesehatan lainnya yang terdapat di rumah sakit ialah di apotek (4).

Apotek adalah lini terdepan dari rantai pasok industri farmasi. Di Indonesia, lebih dari 24 % obat yang di produksi oleh industri farmasi distribusikan di apotek (5). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian (6). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima (7). Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (8). Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan yang berkualitas adalah tersedianya pelayanan kesehatan (9).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanannya BPJS Kesehatan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas, klinik pratama atau yang setara, praktek dokter, dokter gigi, dan rumah sakit kelas D yang merupakan sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas kesehatan tingkat Pertama yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik dan standar kompetensinya (10). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis (11).

Peraturan pelayanan kesehatan seperti tertera pada pasal 32 ayat (1) UU BPJS yang mengatur layanan obat dan bahan medis habis pakai menyebutkan layanan obat dan bahan medis habis pakai untuk peserta jaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan berpedoman pada daftar dan harga obat, dan bahan medis habis pakai yang ditetapkan oleh keputusan menteri (12).

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 1197 tahun 2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit menyebutkan bahwa, pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan unit yang mengemban tugas dan tanggung jawab pada pengelolaan seluruh aspek yang berkaitan dengan obat atau perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di rumah sakit tersebut (13).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Lisna W.U Panjaitan pada tahun 2017 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir” yang menyimpulkan Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir didapat tingkat kepuasan rata-rata 77,57% yang terdiri dari persentase kehandalan 76,38%, tanggungjawab 77,76%, keyakinan 79,45%, empati 76,45%, fasilitas berwujud 77,96% dan hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan (14).

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Yusuf Alfiandhika Wiguna pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018” hasil penelitian ini dari 150 responden didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00% dari kelima dimensi yaitu kehandalan sebesar 1,04% , daya tanggap sebesar 0,79%, jaminan sebesar 1,07%, empati sebesar 1,09% dan berwujud sebesar 1,04% (15).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan yang diselenggarakan di apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara ?
2. Apakah karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, Pendidikan, Penghasilan dan Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara ?
3. Apakah hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara ?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara terhadap pelayanan kefarmasian belum memuaskan.
2. Karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

1.4 Tujuan Masalah

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

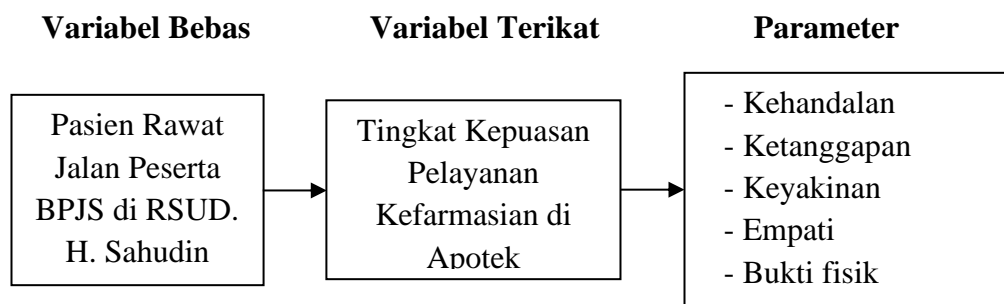
1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Untuk mengetahui karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan peserta BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

1.5 Manfaat Peneliti

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian pada apotek rumah sakit.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

1.6 Kerangka Konsep

Dari penjelasan tentang latar belakang, rumusan penelitian, tujuan masalah, pada akhirnya dapat dikemukakan kerangka konsep yang berfungsi sebagai penuntun mengevaluasi variable-variabel yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian sebagai dasar untuk pengembangan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.



Gambar 1.1 Kerangka konsep penelitian

Berdasarkan kerangka konsep penelitian di atas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2019.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan kesehatan dirumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang berkualitas, dan mampu memenuhi harapan pasien. Tuntutan terhadap mutu selalu berubah-ubah dan makin tinggi, sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan yang berkualitas dapat mempertahankan dan menumbuhkan rasa kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit (16).

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (17).

Berdasarkan kelasnya rumah sakit umum dikategorikan ke dalam 4 kelas mulai dari A, B, C, D. Dimana untuk yang membedakan keempat kelas tersebut adalah sebagai berikut (17):

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

Keempat kelas rumah sakit umum tersebut mempunyai spesifikasi dan kemampuan yang berbeda dalam kemampuan memberikan pelayanan kesehatan, keempat rumah sakit tersebut diklasifikasikan menjadi (17) :

a. Rumah Sakit tipe A

Merupakan rumah sakit tipe teratas yang merupakan rumah sakit pusat dan memiliki kemampuan pelayanan medik yang lengkap. Rumah sakit umum tipe A sekurang-kurangnya terdapat 4 pelayanan medik spesialis dasar yang terdiri dari : pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah dan obstetri dan ginekologi.

b. Rumah Sakit tipe B

Merupakan rumah sakit yang masih termasuk dalam pelayanan kesehatan tingkat tersier yang lebih mengutamakan pelayanan subspecialis. Juga menjadi rujukan lanjutan dari rumah sakit tipe C.

c. Rumah Sakit tipe C

Rumah Sakit yang merupakan rujukan lanjutan setingkat diatas dari dari pelayanan kesehatan primer. Pelayanan yang diberikan sudah bersifat spesialis dan kadang juga memberikan pelayanan subspesialis.

d. Rumah Sakit tipe D

Merupakan rumah sakit yang menyediakan pelayanan medis dasar, hanya sebatas pada pelayanan kesehatan dasar yakni umum dan kesehatan gigi. Mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 2 pelayanan medis dasar (17).

Manfaat dan kegunaan rumah sakit antara lain (18) :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Profil RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

Rumah Sakit Umum Daerah H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara dibangun pada tahun 1978 dan difungsikan sejak 17 Oktober 1982. RSUD mempunyai luas 28.562 m². Adapun perihal nama Rumah Sakit Umum H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara berdasarkan hasil Rapat Gabungan Komisi sepakat untuk member nama RSUD Kutacane menjadi “ RSUD H. Sahudin “ yang dituangkan dalam Keputusan DPRD Tk.II Aceh Tenggara No. 172/269/DPRD/2005 tanggal 2 Mei 2005. Pada tahun 2005, berdasarkan SK Menkes RI No. 109/menkes/SK/2005 tanggal 30 Januari 2005 Rumah Sakit Umum Kutacane ditingkatkan dari tipe D menjadi tipe C yang diresmikan pada tanggal 24 Juli 2005. Berdasarkan peraturan perundang-undangan (Qanun) Kabupaten Aceh Tenggara Tentang Struktur dan tata kerja satuan kerja perangkat Kabupaten Aceh Tenggara Nomor 1 Tahun 2008 RSUD H. Sahudin Merupakan Rumah Sakit Daerah yang menyandang predikat kelas C (19).

Profil Rumah Sakit :

Nama Rumah Sakit : RSUD. H.Sahudin

Kelas Rumah Sakit : C

Status Kepemilikan : Pemerintah Kabupaten

Alamat : Jalan Kutacane – Blangkejeren Km.3

Kecamatan : Badar

Kotamadya : Aceh Tenggara

Provinsi : Aceh

Jumlah Tempat Tidur : 168 TT

No Telp : (0629) 21676

No Fax : (0629) 21676

Alamat e-mail : rsudh.sahudinkutacane@gmail.com (19).

2.2.1 Fasilitas RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

Fasilitas medis yang diberikan di RSUD. H. Sahudin yaitu (19) :

1. Fasilitas Bidang Pelayanan Medis

Pelayanan Medis di RSUD. H. Sahudin dilaksanakan oleh tenaga staf medis fungsional (SMF) yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu :

- a. Seksi Rawat Jalan dan Rawat Inap terdiri dari : Instansi Rawat Jalan, Instansi Rawat Inap, Unit Rekam Medis dan Unit kamar bersalin. Yang terdiri dari Dokter Gigi dan Dokter Spesialis yang termasuk : Spesialis Bedah, Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Anak, Spesialis Obstetri Ginekologi, Spesialis Patologi Klinik, Spesialis Patologi Anatomi, Spesialis Anestesi dan Spesialis Lain.
- b. Seksi Rawat Khusus terdiri dari : Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi *Intensive Care Unit* (ICU), Instalasi Bedah Sentral, Unit *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU), Unit Hemodialisa, dan Unit Pemulasaran Jenazah.

2. Fasilitas Bidang Keperawatan

Pelayanan Keperawatan yang dilaksanakan di RSUD. H. Sahudin adalah pelayanan seksi asuhan keperawatan, seksi etika dan profesi keperawatan. Perawatan Rawat Jalan (Poliklinik) : Poliklinik Anak, Poliklinik Bedah, Poliklinik Kebidanan, Poliklinik THT, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik HIV, Poliklinik

Geriatric, Poliklinik Mata, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Neurologi, Poliklinik Gigi, Psikologi dan Poliklinik Paru. Perawatan Rawat Inap : Ruang *Very Important Person* (VIP) Perempuan dan Laki-laki, Ruang . Kls. 1 , Ruang *Intensive Care Unit* (ICU).

3. Fasilitas Bidang Penunjang

Pelayanan penunjang medis yang dilaksanakan di RSUD. H. Sahudin terbagi menjadi 2 (dua) yaitu :

- a. Seksi Penunjang Medis meliputi : Pelayanan Diagnostik antara lain Instalasi Laboratorium dan Unit Radiologi. Pelayanan Terapeutik antara lain Unit Farmasi dan Unit Fisioterapi.
- b. Seksi Penunjang Non Medis meliputi : Instalasi Pemeliharaan Sarana, Unit Laundry dan Unit Sanitasi.

2.2.2 Pelayanan Kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan sarana bagi masyarakat dalam memperoleh sediaan obat. Pada saat ini telah terjadi perkembangan pada pelayanan kefarmasian, dimana pelayanan yang tadinya berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau kepada pasien dalam memperoleh dan menggunakan obat dengan tepat (20).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (20).

Instalasi Farmasi di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara di kepalai oleh seorang Apoteker dan dibantu oleh kepala gudang seorang Apoteker yang memiliki 4 staf, koordinator rawat jalan seorang Apoteker yang memiliki 7 staf, koordinator rawat inap/DEPO seorang Apoteker yang memiliki 12 staf, koordinator farmasi klinis seorang Apoteker yang memiliki 4 staf dan tenaga administrasi 2 orang dan tenaga inilah yang melayani permintaan obat-obatan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap yang merupakan peserta BPJS Kesehatan atau pun yang umum (19) struktur organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit dapat dilihat pada lampiran 8 halaman 85 .

2.2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi merupakan salah satu pelayanan, fungsional yang dilakukan oleh Apoteker dengan menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit, yang meliputi perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing pengendalian mutu, serta penggunaan sediaan farmasi, bahan medis

habis pakai, maupun alat kesehatan di rumah sakit. Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS), di mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit. Mengacu pada regulasi tersebut, maka untuk sebuah Instalasi Farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien (standar minimal 80%) dan waktu tunggu pelayanan resep (maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racik) (21).

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari pengguna obat. Dengan diberikan informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (22).

PIO adalah kegiatan pelayanan kefarmasian berupa pemberian informasi mengenai obat dan instruksi pengobatan secara akurat, tidak bias, dan terkini

kepada pasien dan tenaga kesehatan. Tujuan PIO adalah untuk meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan serta menunjang pengobatan yang rasional (23).

2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan antara lain : Pelayanan kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Klinik, dokter praktek mandiri, bidan praktek dan apotik) dan rumah sakit sebagai rujukan (24).

2.3.1 Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Setelah disahkan dan diundangkan pada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada tanggal 19 Oktober 2004, memberikan landasan hukum terhadap perlindungan sosial seluruh rakyat Indonesia. Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 Pasal 1 ayat 2 mengatakan bahwa, Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar anggota keluarganya. Sebagai penyempurnaan Undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) ditetapkan pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (16).

Undang Undang Dasar (UUD) Negara Kesatuan RI 1945 Pasal 28H, ayat (3) (Amandemen Kedua) menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagaimana manusia yang bermartabat”. Selanjutnya, Pasal 34 ayat (2) (Amandemen Keempat) menyatakan sebagai berikut, “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Di samping itu, Ketetapan MPR RI No. X/MPR/2001 tentang Laporan Pelaksanaan Putusan MPR RI oleh Lembaga Tinggi Negara pada Sidang Tahunan MPR RI 2001 juga menugaskan kepada Presiden untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional dalam rangka memberi perlindungan sosial yang lebih menyeluruh dan terpadu.³ Pada 2004, DPR telah mensahkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (19).

Sistem ini memberi jaminan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Setiap warga negara dijamin haknya untuk hidup layak apabila terjadi situasi yang tidak menguntungkan serta dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, baik karena sakit, kecelakaan, kehilangan pekerjaan, usia lanjut dan pensiun. Undang-undang tersebut mengatur jaminan sosial dengan pendekatan skema asuransi yang mewajibkan bagi pekerja formal untuk mengikuti jaminan sosial pada aspek jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, pemutusan hubungan kerja, jaminan hari tua dan pensiun serta jaminan kematian. UU No 40 Tahun 2004 menyebutkan bahwa dalam penerapan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berbasis pada asuransi. Selain itu, dalam program

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), setiap peserta yang dinilai mampu, seperti buruh, wajib membayar iuran yang besarnya ditetapkan pemerintah (19).

Asuransi kesehatan yang berkembang di Indonesia terdiri dari dua jenis yaitu asuransi kesehatan sosial dan asuransi kesehatan komersial. Namun yang dikembangkan sudah lama adalah Askes PNS, yang sekarang dikenal dengan nama Askes Sosial. PT. Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Peserta asuransi kesehatan sosial berhak mendapat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dilakukan di puskesmas atau dokter keluarga, sedangkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik untuk Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) diselenggarakan oleh Rumah Sakit yang bekerja sama dengan PT. Askes (Persero) (25).

2.3.2 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (26) :

- (1) *Penerima Bantuan Iuran (PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah.
- (2) *Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

Konsep pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut (26) :

- 1) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar.
- 2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialistik.
- 3) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga adalah rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialistik.

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan (27).

Kepuasan yang rendah akan memberikan dampak terhadap jumlah kunjungan yang selanjutnya akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut (24).

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya (27).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan (28).

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya

pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan (29).

Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan adalah sebagai berikut (30) :

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Prosedur pelayanan | 7. Kecepatan pelayanan |
| 2. Persyaratan pelayanan | 8. Keadilan mendapatkan pelayanan |
| 3. Kejelasan petugas pelayanan | 9. Kesopanan dan keramahan petugas |
| 4. Kedisiplinan petugas pelayanan | 10. Kepastian jadwal pelayanan |
| 5. Kemampuan petugas pelayanan | 11. Kenyamanan lingkungan |
| 6. Tanggung jawab petugas pelayanan | 12. Keamanan pelayanan |

Dalam perkembangannya, Berry, Parasuraman dan Zeithamal menyederhanakan dari Kesepuluh dimensi menjadi lima faktor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri dari (25):

1. *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap

adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (keyakinan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.
4. *Emphaty* (empati) adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk di hubungi.
5. *Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

2.4.2 Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit

Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit diantaranya (31) :

1. Penampilan gedung rumah sakit yang meyakinkan dan menarik.

2. Lingkungan rumah sakit yang bersih, nyaman dan teratur dan taman yang dipelihara dengan teratur.
3. Petunjuk/arah ruangan yang jelas.
4. Penampilan semua petugas rapi, bersih dan bersikap mau menolong.
5. Petugas rekam medik melayani dengan sopan dan buka tepat waktu.
6. Poliklinik buka tepat waktu dan dokter datang tepat waktu.
7. Dokter melayani dengan baik dan sopan dan memberi kesempatan bertanya kepada pasien dan dokter memberi informasi yang dimengerti pasien terkait dengan penyakit.
8. Petugas laboratorium melayani dengan sopan dan cepat tanggap.
9. Obat kebutuhan pasien selalu tersedia di apotek rumah sakit.
10. Pengambilan obat di apotek cukup tersedia.
11. Layanan petugas apotek sopan ramah dan tanggap.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode purposive sampling. Data diambil secara kuantitatif menggunakan kuesioner dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan kemudian dilakukan wawancara untuk melengkapi data kualitatif untuk memperdalam temuan di lapangan dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu

Waktu penelitian dimulai dari pengumpulan data dari tanggal 21 s/d 28 Februari 2019 sampai pelaporan hasil penelitian. Penelitian dilaksanakan setiap hari dari pukul 09.00 – selesai WIB mulai tanggal 22 April s/d 02 Mei 2019.

3.2.2 Tempat

Penelitian ini dilakukan di Apotek RSUD. H. Sahudin, Jalan Kutacane-Blangkejeren Km. 3, Kecamatan Badar, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Berdasarkan data kunjungan pasien peserta BPJS Kesehatan, rata-rata jumlah pasien rawat jalan dalam 1 bulan yaitu 400 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Jumlah sampel atau responden sebagai sumber data penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

Batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Standar error (10%)

Diketahui :

N = 400 Orang

e = 10 % → 0,1

$$n = \frac{400}{1 + 400(0,1^2)} = \frac{400}{1 + 4} = 80 \text{ orang}$$

Teknik pengambilan sampel adalah secara purposive sampling yaitu sampel berdasarkan pertimbangan dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam sampel penelitian.

a. Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Pasien yang mengambil obat melalui apotek BPJS Kesehatan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.
3. Bersedia secara suka rela menjadi responden.
4. Usia responden 18 tahun keatas.

b. Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dan pasien berkebutuhan khusus.
2. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
3. Pasien rawat inap.

3.4 Defenisi Operasional dan Aspek Pengukuran

3.4.1 Definisi Operasional

- a) Pelayanan farmasi adalah suatu kegiatan yang memastikan mutu dari tiap proses penggunaan obat mencapai efek terapi maksimal dan menghindari efek samping yang tidak menguntungkan bagi penderita.

- b) Pasien adalah orang yang membutuhkan pelayanan obat melalui resep dalam hal ini adalah pengguna sosial BPJS kesehatan.
- c) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya dan terbagi dalam tiga kategori yaitu:
 - I = sangat puas
 - II = puas
 - III = tidak puas
- d) Keandalan (*reliability*) adalah yang mengukur dari segi pemberian pelayanan kepada pelanggan, baik kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan maupun seberapa jauh keakuratan layanan yang telah diberikan.
- e) Ketanggapan (*responsibilitas*) adalah penilaian kepuasan yang dapat dilihat dari kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam melayani pelanggan/pasien.
- f) Keyakinan (*assurance*) adalah yang berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelanggan/pasien.
- g) Empati (*emphaty*) adalah yang menitikberatkan pada perhatian secara khusus terhadap pasien, mulai dari keluhan hingga pelayanan kepada semua pasien dengan tanpa memandang status sosial pasien.

- h) Bukti fisik (*tangible*) adalah penilaian yang menitik beratkan pada kebersihan, kenyamanan tempat, serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas.

3.4.2 Aspek Pengukuran

Beberapa pertanyaan akan ditanyakan melalui wawancara kepada para responden dengan menggunakan alat ukur berupa kuisisioner. Pertanyaan untuk mengetahui karakteristik responden terhadap pelayanan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara berjumlah 18 pertanyaan.

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan memberikan bobot pada masing-masing pertanyaan dengan skala Lickert yang merupakan variabel jenis kategori yang memiliki tingkatan dan skala Lickert menggambarkan urutan saja dan tingkat kepuasan diperoleh dengan cara membandingkan bobot kenyataan dan harapan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara, kemudian dihitung rata-rata penilaian kenyataan dan harapan yang diperoleh setelah diperoleh nilai rata-rata, dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan rentang skala indeks kepuasan (Tabel 3.1).

a. Tingkat kenyataan (yang dirasakan pasien)

i. Jawaban sangat baik diberi bobot 3

ii. Jawaban baik diberi bobot 2

iii. Jawaban tidak baik diberi bobot 1

b. Tingkat harapan

i. Jawaban sangat penting diberi bobot 3

- ii. Jawaban penting diberi bobot 2
- iii. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Tabel 3.1. Rentang Skala Indeks Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Rentang Penilaian	Tingkat Kepentingan	Rentang Penilaian
Tidak Puas	52,0 - 67,9 %	Tidak Penting	52,0 - 67,9 %
Puas	68,0 – 83,9 %	Penting	68,0 – 83,9 %
Sangat Puas	84,0 – 99,9 %	Sangat Penting	84,0 – 99,9 %

3.5 Uji Validitas

Penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas 18 pertanyaan, uji validitas 18 pertanyaan yang dirasakan dan diharapkan pasien, untuk uji validitas dilakukan terhadap 30 (tiga puluh) pasien/responden, hasil dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel, r hitung diperoleh dengan mengolah jawaban pasien ke metode SPSS sehingga diperoleh nilai r hitung, uji validitas 18 pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid jika hasil uji 18 pertanyaan r hitung $>$ r tabel. Hasil uji validitas pada 18 pertanyaan dalam kuesioner hasil yang diperoleh adalah valid.

Uji validitas terhadap 18 pertanyaan yang meliputi lima parameter yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik. Uji validitas pertanyaan yang dirasakan oleh pasien didapat nilai r hitung $>$ r table dengan hasil uji validitas ini maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah valid (Tabel 3.2 pada lampiran 4). Dengan hasil uji validitas yang valid maka semua pertanyaan dapat di ajukan kepada

pasien peserta BPJS Kesehatan yang mengambil obat di Apotek RSUD. H. Sahudin.

Uji validitas terhadap 18 pertanyaan yang meliputi lima parameter yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud. Uji validitas pertanyaan yang diharapkan pasien diperoleh hasil nilai r hitung $>$ r table maka disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid (Tabel 3.3 pada lampiran 4) (14).

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengambilan data primer dilakukan melalui *survey* dengan teknik wawancara menggunakan instrument kuesioner.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan data peneliti mempersiapkan kuesioner yang akan dibagikan ke pasien dan menunggu pasien diruang tunggu instalasi farmasi RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Sebelum membagikan kuesioner peneliti terlebih dahulu melakukan pertanyaan singkat dengan responden untuk mengetahui apakah merupakan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan dan bersedia ikut serta dalam penelitian ini. Kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh pasien dikumpulkan kembali. Teknik pengumpulan data yang dilakukan kepada pasien atau orang yang mewakili pasien dengan menyusun daftar pertanyaan.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1 Pengolahan

Data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan uji statistik ini dapat di lihat apakah ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan yang ditujukan melalui parameter-parameter tingkat kepuasan yaitu kehandalan, responsibilitas, keyakinan, empati, dan bukti fisik apakah berhubungan dengan karakteristik pasien peserta BPJS Kesehatan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel.

3.7.2 Analisis Data

a. Analisis Univariant

Analisis Univariant digunakan untuk mendeskripsi data yang dilakukan pada tiap variable dari hasil penelitian. Data disajikan dalam table distribusi frekuensi.

b. Analisis Bivariant

Setelah diketahui karakteristik masing-masing variable pada penelitian ini maka analisis dilanjutkan pada tingkat bivariant. Untuk mengetahui pengaruh variable bebas (*Independent variable*) dengan variable terikat (*Dependent variable*).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari data tata usaha RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara menerangkan bahwa rumah sakit tersebut memiliki instalasi farmasi yang didefinisikan sebagai unit atau bagian atau divisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggaraan semua pekerjaan kefarmasian.

4.1 Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara, dengan karakteristik responden terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan tentang BPJS, sumber pengetahuan tentang BPJS, penghasilan, frekuensi kunjungan penebusan resep di Apotek, tujuan penebusan resep.

Tabel 4.1 Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi dan persentase.

Karakteristik	Jumlah (n = 80)	%
Umur		
18-30 tahun	25	31,5
31-50 tahun	31	38,5
52-60 tahun	15	18,5
> 60 tahun	9	11,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	36,3
Perempuan	51	63,5
Pendidikan		
SD	11	13,8
SMP	14	17,5
SMA/SMU/SMK	31	38,8
Diploma	3	3,8
S1	17	21,3
Lain-lain (tidak tamat SD/SMP/SMA dan tidak sekolah)	4	5,0
Pekerjaan		

Mahasiswa/i	5	6,3
Wiraswasta	20	25,0
PNS	11	13,8
Pegawai Swasta	1	1,3
Ibu Rumah Tangga	22	27,5
Lain-lain (petani dan tidak bekerja)	21	26,3
Pengetahuan tentang BPJS		
Tahu	45	43,8
Tidak Tahu	35	56,3
Dari mana tahu tentang BPJS		
Majalah	1	1,3
Teman	2	2,5
Televisi	10	12,5
Dokter	4	5,0
Lain-lain (tempat kerja, keluarga, sosial media dan sosialisasi Dinas Kesehatan)	63	78,7
Penghasilan		
< Rp 1.000.000	40	50,0
Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	35	41,3
> Rp 5.000.000	5	5,0
Sudah berapa kali menebus resep di Apotek RSUD. H. Sahudin		
Baru pertama kali	18	22,5
2-5 kali	24	30,0
Lebih dari 5 kali	38	45,0
Tujuan pennebusan Resep		
Diri sendiri	52	65,0
Anak/Keluarga	28	35,0
Orang lain	0	0
Total	80	100

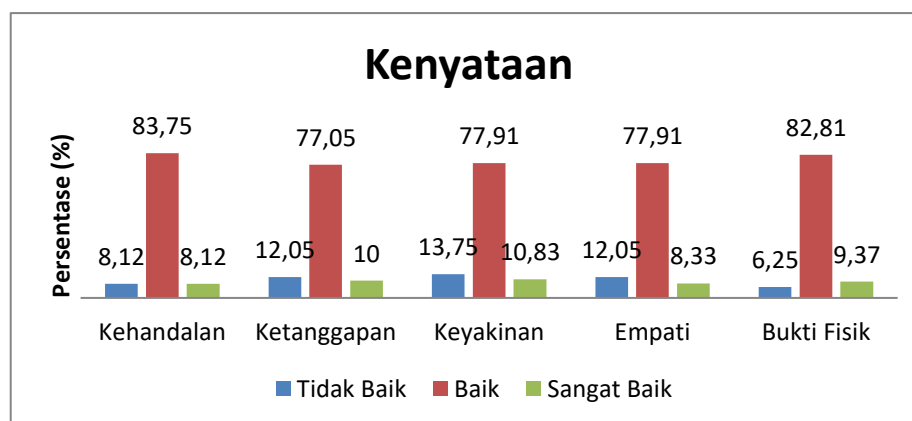
Berdasarkan data distribusi karakteristik responden pada Tabel 4.1 pada penelitian ini terlibat 80 responden, 25 orang (31,5%) yang menebus resep ke apotek BPJS kesehatan RSUD. H. Sahudin berusia pada rentang 18-30 tahun, 31 orang (39,2%) yang berusia dari 31-50 tahun, 15 orang (18,9%) berusia dari 52-60 tahun dan 9 orang (11,05%) usia > 60 tahun. Responden yang menebus resep ke apotek RSUD. H. Sahudin adalah berjenis kelamin laki-laki 29 orang (36,03%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (63,08%). Berdasarkan tingkat pendidikan sebanyak 11 orang (13,08%) datang berobat dan menebus resep di apotek RSUD. H. Sahudin adalah tamatan SD dan 14 orang (17,5%)

tamatan SMP, sebanyak 31 orang (38,8%) tamatan SMA, sebanyak 3 orang (3,8%) tamatan Diploma, sebanyak 17 orang (21,3%) tamatan S1 dan tidak tamat SD/SMP/SMA dan tidak sekolah sebanyak 4 orang (5,0%). Berdasarkan tingkat pekerjaan 5 orang (6,3%) mahasiswa/I, wiraswasta 20 orang (25,0%), pegawai Negeri Sipil (PNS) 11 orang (13,8%), pegawai swasta 1 orang (1,3%), ibu rumah tangga (IRT) 22 orang (27,5%) dan pekerjaan lain seperti petani dan tidak berkerja sebanyak 21 orang (26,3%). Sebanyak 45 orang (53,6%) mengetahui tentang BPJS dan 35 orang (43,8%) tidak mengetahui tentang BPJS, 1 orang (1,3%) mengetahui BPJS dari majalah, 2 orang (2,5%) mengetahui BPJS dari teman, 10 orang (12,5%) mengetahui BPJS dari Televisi, 4 orang (5,0%) mengetahui BPJS dari Dokter dan 63 orang (78,7%) mengetahui BPJS dari tempat kerja, keluarga, sosial media dan sosialisasi Dinas Kesehatan. Berdasarkan dari penghasilan 40 orang (50,0%) mempunyai penghasilan kurang dari Rp.1.000.000, 35 orang (43,8%) mempunyai penghasilan Rp.1.000.000 sampai Rp.5.000.000, 5 orang (6,3%) mempunyai penghasilan diatas Rp.5.000.000. Frekuensi penebusan resep ke apotek BPJS RSUD. H. Sahudin baru pertama kali menebusan adalah sebanyak 18 orang (22,5%), sedangkan frekuensi penebusan resep ke apotek RSUD. H. Sahudin 2-5 kali sebanyak 24 orang (30,0%) dan yang lebih dari 5 kali sebanyak 38 orang (45,0%). Responden yang datang ke apotek RSUD. H. Sahudin untuk menebus resep adalah untuk diri sendiri sebanyak 52 orang (65,0%) dan 28 orang (35,0%) menebus resep untuk anak/keluarga.

4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

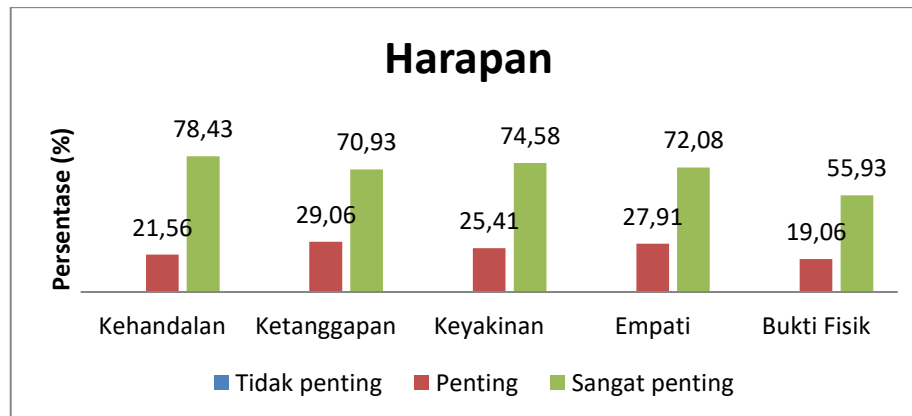
Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Merupakan persentase penilaian kenyataan dan harapan pada parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara yang merupakan persentase dari 5 (lima) parameter yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud. Dapat dilihat dari grafik 4.1 dan 4.2.

Grafik 4.1 Persentase penilaian kenyataan pada parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Tingkat kenyataan yang dinilai responden dengan skala lickert yang meliputi tidak baik, baik dan sangat baik.

Grafik 4.2 Persentase penilaian harapan pada parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Sedangkan harapan responden juga dinilai dengan skala lickert yang meliputi penilaian dengan tidak penting, penting dan sangat penting. Data penilaian kenyataan dan harapan dapat lihat dari table 4.2.

Tabel 4.2 Data Penilaian Kenyataan dan Harapan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

No	Pertanyaan	Kenyataan*			Harapan**		
		1 (%)	2 (%)	3 (%)	1 (%)	2 (%)	3 (%)
Kehandalan							
A1	Kecepatan pelayanan	9 org (11,3)	67 org (83,8)	4 org (5,0)	-	15 org (18,8)	65 org (81,3)
A2	Kelengkapan obat	4 org (5,0)	71 org (88,8)	5 org (6,3)	-	18 org (22,5)	62org (77,5)
A3	Keramahan petugas	9 org (11,3)	63 org (78,8)	8 org (10,0)	-	17 org (21,3)	63 org (78,8)
A4	Kesiapan petugas membantu	4 org (5,0)	67 org (83,8)	9 org (11,3)	-	19 org (23,8)	61 org (76,3)
Ketanggapan							
B1	Cepat tanggap	9 org (11,3)	62 org (77,5)	9 org (11,3)	-	24 org (30,0)	56 org (70,0)

B2	Pemberian solusi	9 org (11,3)	63 org (78,8)	8 org (10,0)	- -	22 org (27,5)	58 org (72,5)
B3	Komunikasi efektif	10 org (12,5)	61 org (76,3)	9 org (11,3)	- -	24 org (30,0)	56 org (70,0)
B4	Informasi obat	12 org (15,0)	62 org (77,5)	6 org (7,5)	- -	23 org (28,8)	57 org (71,3)
Keyakinan							
C1	Pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja	5 org (6,3)	71 org (88,8)	4 org (5,0)	- -	24 org (30,0)	56 org (70,0)
C2	Jaminan kualitas obat	16 org (20,0)	54 org (67,5)	10 org (12,5)	- -	18 org (22,5)	62 org (77,5)
C3	Kesesuaian produk obat dengan resep	12 org (15,0)	62 org (77,5)	6 org (7,5)	- -	19 org (23,8)	61 org (76,3)
Empati							
D1	Perhatian petugas	5 org (6,3)	71 org (88,8)	4 org (5,0)	- -	26 org (32,5)	54 org (67,5)
D2	Pelayanan tanpa memandang status sosial	16 org (20)	54 org (67,5)	10 org (12,5)	- -	20 org (25,0)	60 org (75,0)
D3	Kenyamanan menunggu	12 org (15,0)	62 org (77,5)	6 org (7,5)	- -	21 org (26,3)	59 org (73,8)
Bukti Fisik							
E1	Kebersihan dan kerapian Apotek	4 org (5,0)	68 org (85,0)	8 org (10,0)	- -	24 org (30,0)	56 org (70,0)
E2	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai	10 org (12,5)	65 org (81,3)	5 org (6,3)	- -	19 org (23,8)	61 org (76,3)
E3	Penataan eksterior dan interior ruangan	5 org (6,3)	67 org (83,8)	8 org (10,0)	- -	18 org (22,5)	62 org (77,5)
E4	Pakaian petugas yang rapi dan bersih	2 org (2,5)	68 org (85,0)	10 org (12,5)	- -	19 org (23,8)	61 org (76,3)

Keterangan : * 1 (tidak baik), 2 (baik), 3 (sangat baik)

** 1 (tidak penting), 2 (penting), 3 (sangat penting)

Kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui berusaha mengedukasi pasien agar mereka bisa benar-benar memahami hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa. Penelitian telah menunjukkan bahwa pasien memiliki beberapa kriteria identik pada beberapa jenis jasa dalam hal kemudahan akses dimana

lokasi jasa yang mudah dicapai, jasa harus diuraikan dengan jelas dan petugas harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan, petugas harus memiliki kesopanan terhadap pasien, rumah sakit dan petugas harus bisa dipercayai dan memahami keinginan utama pasien, jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat, pasien harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif terhadap permintaan dan masalah pasien, jasa harus bebas bahaya dan hal-hal yang meragukan, petugas harus berusaha memahami kebutuhan pasien dan memberikan perhatian secara individu.

4.2.1 Parameter Kehandalan

Parameter kehandalan dapat di ukur dari empat (4) poin yaitu kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum, petugas apotek selalu siap membantu. Hasil penelitian ini didapat kenyataan 83,75% responden menyatakan kehandalan pelayanan kefarmasian baik dan 78,43% responden mempunyai harapan bahwa kehandalan adalah hal yang sangat penting.

Penilaian terhadap kecepatan pelayanan di Apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara sebanyak 67 responden (83,8%) menyatakan baik dan 65 responden (81,3%) mempunyai harapan bahwa kecepatan pelayanan adalah hal yang sangat penting, persentase tingkat kepuasan pasien pada poin kecepatan pelayanan adalah 69,33% (puas).

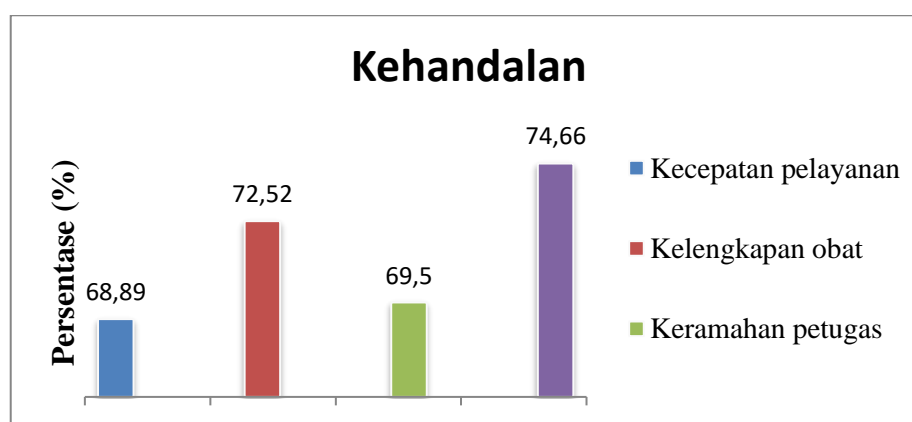
Poin kelengkapan obat, sebanyak 71 responden (88,8%) menyatakan bahwa kelengkapan obat di Apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah baik dan 62 responden (77,5%) mempunyai

harapan bahwa kelengkapan obat merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin kelengkapan obat adalah 72,97% (puas).

Sebanyak 63 responden (78,8%) menyatakan keramahan petugas di apotek RSUD. H. Sahudin kenyataanya baik dan sebanyak 63 responden (88,8%) mempunyai harapan bahwa keramahan petugas merupakan hal yang sangat penting, persentase tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah 71,74% (puas).

Sebanyak 67 responden (83,8%) menyatakan kesiapan petugas apotek untuk membantu adalah baik dan 61 responden (76,3%) mempunyai harapan bahwa kesiapan petugas untuk membantu merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin kesiapan petugas apotek untuk membantu adalah 74,66% (puas). Persentase data dapat di liat pada grafik 4.3 dan cara perhitungan dapat di lihat pada lampiran 2 halaman 59.

Grafik 4.3 Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Hasil penelitian pada parameter kehandalan, poin kecepatan pelayanan obat merupakan persentase nilai yang terendah yaitu 68,89% hal ini dikarenakan pasien mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang untuk menunggu, tidak berdaya serta merasa terlantar, apabila keinginan pasien dengan cepat mendapatkan pelayanan terpenuhi maka akan timbul rasa kepercayaan dan penilaian pasien yang baik tentang pelayanan kefarmasian yang diterima. Kehandalan juga dapat berarti kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan untuk pengguna BPJS Kesehatan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kehandalan petugas kesehatan ini terdiri dari petugas kesehatan memberikan tindakan pelayanan secara betul dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) apotek RSUD. H. Sahudin, petugas juga senantiasa memberikan tindakan pelayanan tepat waktu, informasi tindakan yang diberikan mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan pasien, petugas senantiasa memperhatikan kesehatan dan keselamatan pasien (11).

4.2.2 Parameter Ketanggapan

Parameter ketanggapan diukur dari beberapa poin yaitu petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien, adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien, pasien mendapatkan informasi yang jelas tentang resep/obat tanpa diminta. Hasil penelitian ini didapat kenyataan 77,05% responden

menyatakan ketanggapan pelayanan kefarmasian baik dan 70,93% pasien mempunyai harapan bahwa ketanggapan adalah hal yang sangat penting.

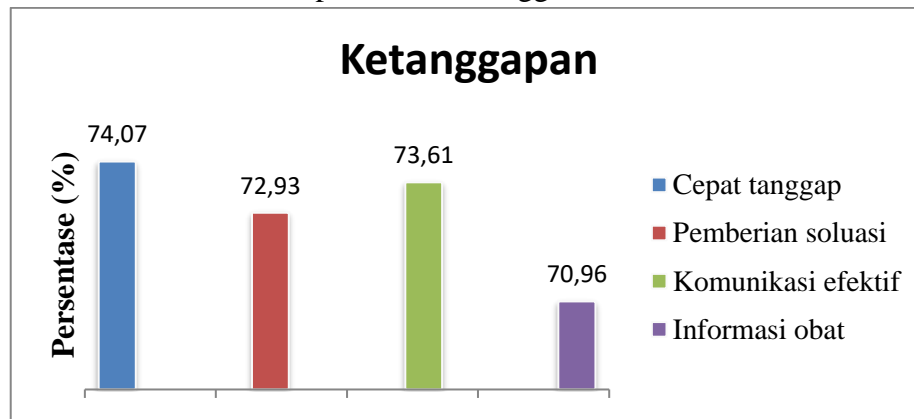
Penilaian responden terhadap poin cepat tanggap petugas apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara terhadap masalah yang dihadapi pasien sebanyak 62 responden (77,5%) pasien menyatakan cepat tanggap petugas pada masalah pasien adalah baik dan 56 responden (70,0%) mempunyai harapan bahwa petugas harus cepat tanggap terhadap masalah pasien merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 74,07% (puas).

Sebanyak 63 responden (78,8%) menyatakan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien adalah baik dan 58 orang (72,5%) mempunyai harapan bahwa petugas mampu memberi penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien adalah merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 72,93% (puas).

Poin komunikasi petugas dan pasien sebanyak 61 responden (76,2%) menyatakan terjadi komunikasi yang efektif adalah baik dan 56 responden (70,0%) menyatakan komunikasi yang efektif merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 73,61% (puas).

Sebanyak 62 responden (77,5%) menyatakan bahwa informasi obat yang diperoleh dari petugas baik dan 57 responden (71,3%) mempunyai harapan bahwa informasi obat merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 70,96% (puas). Persentase data dapat di lihat pada grafik 4.4 dan cara perhitungan dapat di lihat pada lampiran 2 halaman 59.

Grafik 4.4 Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Parameter ketanggapan responden mengharapkan agar petugas lebih baik lagi dalam menanggapi masalah yang dihadapi pasien misalnya ketika obat kosong petugas dapat memberitahu dimana obat ini bisa didapatkan dan diharapkan petugas sudah mempunyai kemampuan untuk memberi penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien terutama jika ada masalah administrasi tentang obat misalnya ketika pasien sudah rutin menggunakan obat tertentu dan BPJS membatasi jumlahnya pada waktu tertentu akan tetapi karena kekurangan tahuan pasien untuk dosisnya sehingga obat sudah habis sebelum waktunya maka sudah menjadi tugas farmasis untuk menerangkan kepada pihak BPJS bahwa penggunaan obat tersebut adalah rutin contoh obat dalam bentuk semprot untuk penderita sesak nafas.

Sebagian besar pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam

memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas ketika di tempat pendaftaran pasien rawat jalan apotek RSUD. H. Sahudin (28).

4.2.3 Parameter Keyakinan

Parameter keyakinan diukur dari beberapa poin yaitu pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja, jaminan kualitas obat dan kesesuaian produk obat dengan resep. Berdasarkan hasil penelitian ini didapat bahwa keyakinan responden terhadap pelayanan kefarmasian adalah 77,91% (baik) dan 74,58% dari responden mempunyai harapan bahwa keyakinan merupakan suatu hal yang sangat penting.

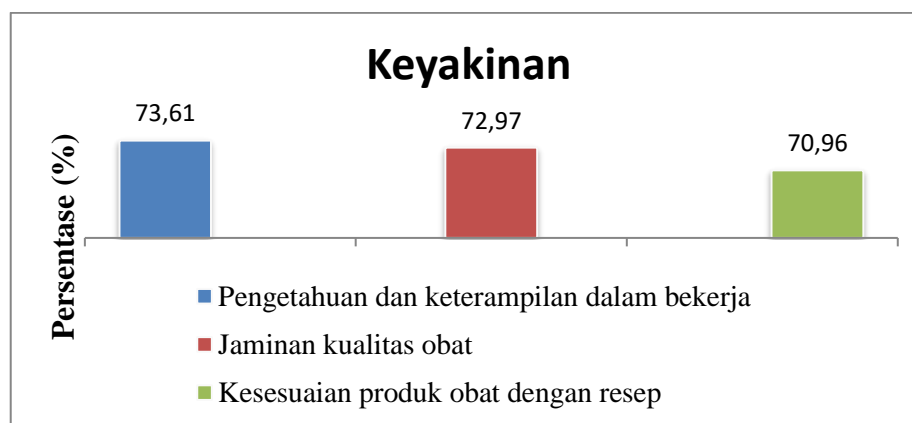
Penilaian keyakinan bahwa sebanyak 71 responden (88,8%) menyatakan pengetahuan dan keterampilan petugas adalah baik dan 56 responden (70,6%) mempunyai harapan bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas adalah sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin pengetahuan dan keterampilan petugas apotek adalah 73,61% (puas).

Sebanyak 54 responden (67,5%) menyatakan kualitas obat sesuai kenyataan adalah baik dan 62 responden (77,5%) mempunyai harapan bahwa kualitas obat sesuai kenyataan adalah hal sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 70,00% (puas).

Pada poin kesesuaian produk obat, sebanyak 62 responden (77,5%) menyatakan kesesuaian obat yang diberikan sesuai resep adalah baik dan 61 responden (76,3%) mempunyai harapan bahwa kesesuaian obat yang diberikan sesuai resep adalah sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin

ini adalah 69,68% (puas). Persentase data dapat di liat pada grafik 4.5 dan cara perhitungan dapat di lihat pada lampiran 2 halaman 59.

Grafik 4.5 Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Keyakinan pasien dalam memperoleh obat dengan benar sangat berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, sehingga pasien yakin akan keahlian dan profesionalisme tentang farmasi dan petugas, karena pemberian obat dengan benar merupakan tanggung jawab tenaga farmasi.

Sebagian responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas. Dalam dimensi mutu, faktor kompetensi teknis petugas yang terkait dengan kemampuan dan penampilan petugas/pemberi jasa pelayanan merupakan faktor yang turut menentukan pelayanan kesehatan. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan (16).

4.2.4 Parameter Empati

Parameter empati terdiri dari poin-poin yang meliputi petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas apotek memberikan

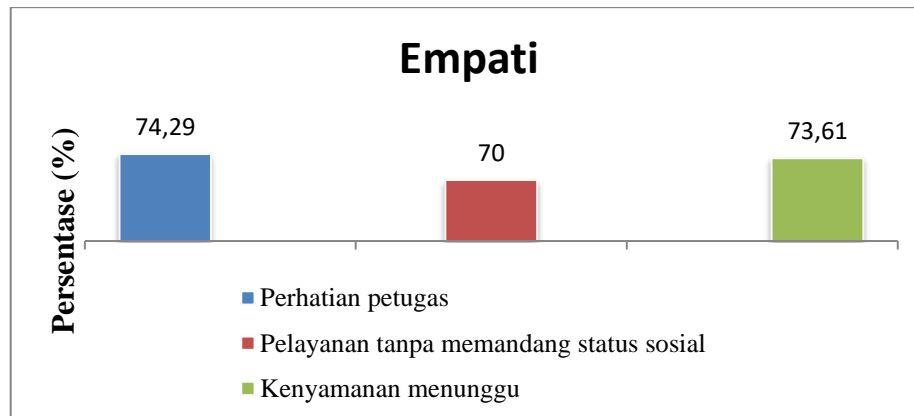
pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Hasil penelitian ini pada parameter empati didapat kenyataan yang didapat 77,91% baik dan sebanyak 72,08% responden menyatakan bahwa parameter empati merupakan hal yang sangat penting.

Penelitian yang dilakukan didapat data sebanyak 71 responden (88,8%) menyatakan bahwa perhatian petugas yang diberikan terhadap keluhan pasien dan keluarga adalah baik dan 54 responden (67,5%) mempunyai harapan bahwa perhatian petugas yang diberikan terhadap keluhan pasien dan keluarga adalah merupakan hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 74,29% (puas).

Poin pertanyaan petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial 54 responden (67,5%) menyatakan petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial adalah baik dan 60 responden (75,0%) menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 70,0% (puas).

Sebanyak 62 responden (77,5%) menyatakan kenyamanan pasien selama menunggu resep di apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara cukup baik dan 59 responden (73,8%) memiliki harapan bahwa kenyamanan pasien selama menunggu resep merupakan hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 70,31% (puas). Persentase data dapat di lihat pada grafik 4.6 dan cara perhitungan dapat di lihat pada lampiran 2 halaman 59.

Grafik 4.6 Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



Pelayanan dari petugas yang melayani tanpa memandang status merupakan hak dari pasien dan hal ini mencerminkan bahwa rumah sakit sudah mampu melakukan pelayanan kefarmasian dengan optimal.

Dengan sarana prasarana yang lengkap pasien merasa nyaman selama menunggu pelayanan. Kenyamanan dalam menunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mengantri obat, dan hal yang memberi yang menarik dan tersedianya sarana penunjang (20).

4.2.5 Parameter Bukti fisik

Parameter fasilitas berwujud diukur dari beberapa poin yaitu apotek terlihat bersih dan rapi, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai, penataan eksterior dan interior ruangan dan petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Berdasarkan hasil penelitian ini didapat kenyataan indicator fasilitas berwujud dari pelayanan kefarmasian adalah 82,81% baik dan sebanyak 55,93%

mempunyai harapan dan menyatakan bahwa fasilitas berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting.

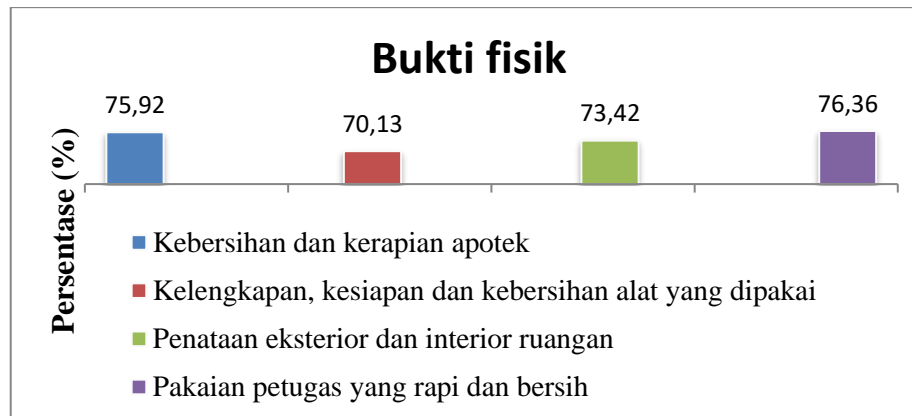
Dengan data penilaian sebanyak 68 responden (85,0%) menyatakan kebersihan dan kerapian apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah baik dan 56 responden (70,0%) mempunyai harapan bahwa kebersihan dan kerapian apotek adalah hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin kebersihan dan kerapian apotek adalah 75,92% (puas).

Pada poin kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai petugas apotek, sebanyak 65 responden (81,3%) menyatakan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai petugas apotek adalah baik dan 61 responden (76,3%) mempunyai harapan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat adalah hal yang sangat penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 70,13% (puas).

Sebanyak 67 responden (83,8%) menyatakan penataan eksterior dan interior ruangan adalah baik dan 62 responden (77,5%) mempunyai harapan penataan exterior dan interior ruangan adalah hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ekterior dan interior ruangan adalah 73,42% (baik).

Sebanyak 68 responden (85,0%) menyatakan kebersihan dan kerapian petugas apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah baik dan 61 responden (76,3%) mempunyai harapan bahwa kebersihan dan kerapian petugas apotek adalah hal yang penting. Persentase tingkat kepuasan pasien pada poin ini adalah 76,36% (puas). Persentase data dapat di lihat pada grafik 4.7 dan cara perhitungan dapat di lihat pada lampiran 2 halaman 59.

Grafik 4.7 Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

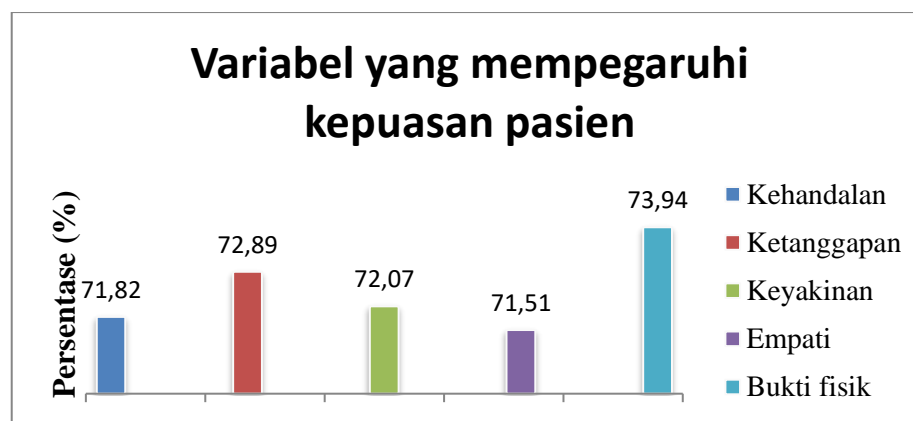


Bukti fisik pada poin kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai merupakan persentase yang terendah dibandingkan dengan poin yang lain meskipun itu sudah dalam kategori puas akan tetapi penataan exterior dan interior ruangan di apotek RSUD. H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara masih perlu diperbaiki dan ditenahi sehingga pasien akan lebih merasa nyaman berada di lingkungan apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. Ruang yang memadai nyaman dan mendukung pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan standar yang harus dipenuhi, setiap pasien mempunyai harapan yang tinggi terhadap desain ruangan atau bangunan instalasi yang terlihat bersih dan menarik, peneliti mendapat keterangan dari pasien bahwa kebersihan dan kerapian apotek sudah lebih optimal dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, pakaian petugas sudah rapi dan bersih, kelengkapan alat kebersihan sudah lebih lengkap pasien berharap agar penunjang parameter bukti fisik semakin ditingkatkan dan lebih baik lagi.

Kondisi bukti fisik sarana dan prasarana yang disediakan oleh apotek RSUD. H. Sahudin untuk pasien rawat jalan secara umum sudah baik. Mulai kebersihan ruang tunggu, kelengkapan dan kebersihan alat yang mendapat nilai terendah (17).

Dari parameter tingkat kepuasan diatas dapat di peroleh variabel yang mempengaruhi pelayanan apotek BPJS Kesehatan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara yaitu variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik didapat tingkat kepuasan rata-rata adalah 72,52% (puas). Persentase data dapat di liat pada grafik 4.8 dan cara menghitung persentase kenyataan dan harapan tertera pada lampiran 3 halaman 65.

Grafik 4.8 Variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD, H, Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.



4.3 Hasil uji karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

Pada penelitian ini dilakukan uji karakteristik demografi pasien yang dilakukan dengan Analisis Chi-Square Tests (Tabel 4.3). Uji Chi Square Test digunakan untuk mencari hubungan dan menguji perbandingan karakteristik

pasien dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

Tabel 4.3. Hasil Uji Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

Karakteristik Pasien	Metode Uji Statistik	<i>P Value</i>
Jenis kelamin	Chi-Square tests	0,006
Pendidikan	Chi-Square tests	0,082
Pekerjaan	Chi-Square tests	0,026
Penghasilan	Chi-Square tests	0,065

Berdasarkan hasil analisis pada karakteristik responden yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap 4 (empat) parameter tingkat kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, bukti fisik diperoleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ sehingga didapatkan kesimpulan bahwa tidak ada hubungan bermakna karakteristik responden terhadap 4 (empat) parameter tingkat kepuasan (Tabel 4.3), nilai tersebut menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

Uji statistik antara dua variabel bisa bermakna dan tidak bermakna dimana dua variabel tersebut persentase berhubungan tetapi secara statistik tidak berhubungan, tidak ada hubungan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan karena pada akhirnya yang membentuk kepuasan pasien itu secara keseluruhan adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri yaitu kesembuhan dari sakit seorang pasien dimana seorang pasien yang telah berobat berulang kali dan sembuh ada kalanya tidak memperhitungkan keadaan lingkungan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan :

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara didapat persentase kehandalan 71,82% (puas), ketanggapan 72,89% (puas), keyakinan 72,07% (puas), empati 71,51% (puas), bukti fisik 73,86% (puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 72,52% dan termasuk dalam kategori puas.
- b. Uji statistik karakteristik responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.
- c. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 72,52% dinyatakan puas, yang dipengaruhi oleh parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik masing-masing memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh saran sebagai berikut :

- a. Adanya konfirmasi dan komunikasi yang baik dan jelas antara dokter dan apoteker di apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara supaya dokter meresepkan obat sesuai dengan obat yang tersedia di apotek.
- b. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit H. Sahudin

DAFTAR PUSTAKA

1. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Bandung; 2016. 33-34 dan 57-58.
2. Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Inst Kesehat Indones*. 2018;46(4):239–46.
3. Lestari Y, Nurcahyanto H. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). 2016;33:1–13.
4. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*, 6 9-15, Januari 2017 [Internet]. 2017;6(1):9–14.
5. Yulia PR, Baga LM, Djohar S. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *J Apl Bisnis dan Manaj* [Internet]. 2016;2(3):312–22.
6. Narendra MP, Skarayadi O, Duda M, Adirestuti P. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *J Ilm Farm*. 2017;3(1):70–85.
7. Setyaningsih I. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Ind*. 2013;11(2):117–242.
8. Kusuma Astuti N, Kundarto W. Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit UNS. *J Pharm Sci Clin Res*. 2018;3(2):84–92.
9. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*. 2016;14(1):42–8.
10. Marhenta YB, Satibi, Wiedyaningsih C. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jmpf*. 2018;8(1):18–23.
11. Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *J MKMI*. 2016;12(2):70–5.
12. Sutrisno. Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *J Ilmu Ekon Manaj*. 2015;2(2):27–41.
13. Ruditya AN, Chalidyanto D. Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Adm Kesehat Indones*. 2015;3(2):108–17.
14. Panjaitan LW. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pengurusan Kabupaten Samosir. Universitas Sumatera Utara; 2017.
15. Wiguna YA, Farmasi PS, Farmasi F, Surakarta UM. Analisis Tingkat

- Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018. 2018;1–8.
16. Istiqna N. Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *J MKMI*. 2015;263–9.
 17. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *J Kebijakan dan Manaj Publik*. 2015;1(1):1–7.
 18. Indonesia MKR. *Rumah Sakit*. 2010;(2):12–24.
 19. RSUD. H Sahudin. *Profil RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara*. 2018.
 20. Rahmawati IN, Wahyuningsih SS. Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Indones J Med Sci*. 2016;3(1):88–95.
 21. Ihsan M, Kurnia IR, Pramestutie H, Rachma. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharm J Indones*. 2018;3(2):53–8.
 22. Adityawati R, Latifah E, Hapsari WS. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalansi Farmasi Puskesmas Grabag I. 2016;I(2).
 23. Insani WN, Lestari K, Abdulah R, Ghassani SK. Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Keberhasilan Terapi Pasien Diabetes Melitus Tipe 2. *Indones J Clin Pharm [Internet]*. 2013;2(4):127–35.
 24. Rahayu S. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Manaj Magister*. 2016;2(2):173–94.
 25. Bata YW, Arifin MA, Darmawansyah, Indriani D, Kusnanto H, Ghufroon Mukti A, et al. Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *J Kesehat Masy [Internet]*. 2013;7(256):2–13.
 26. Novrialdi J. Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016. *Jom Fisip*. 2016;4(2):1–15.
 27. Dewi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *J Manaj dan Keuangan, Vol 5 No2, Novemb 2016 [Internet]*. 2016;5(2):441–554.
 28. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehat Vokasional)*. 2017;2(1):140–7.
 29. Marmeam UTNSA. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jumantik*. 2018;3(2):1–14.
 30. Lukas S, Marzini S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

- Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat Tahun 2016. Soc Clin Pharm Indones. 2016;1(2):68–76.
31. Imbalo S. Pohan, MPH, MHA D. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta; 2007. 11-20.

Lampiran 1. Persentase penilaian kenyataan dan harapan pada parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

$$\frac{\text{jumlah yang didapat}}{n} \times 100 \%$$

1. Persentase kehandalan

a. Kenyataan

$$\text{Tidak puas} = \frac{26}{320} \times 100\% = 8,12 \%$$

$$\text{Puas} = \frac{268}{320} \times 100\% = 83,75 \%$$

$$\text{Sangat Puas} = \frac{26}{320} \times 100\% = 8,12 \%$$

b. Harapan

$$\text{Tidak penting} = -$$

$$\text{Penting} = \frac{69}{320} \times 100\% = 21,56 \%$$

$$\text{Sangat Penting} = \frac{251}{320} \times 100\% = 78,43 \%$$

2. Persentase ketanggapan

a. Kenyataan

$$\text{Tidak puas} = \frac{40}{320} \times 100\% = 12,05 \%$$

$$\text{Puas} = \frac{248}{320} \times 100\% = 77,05 \%$$

$$\text{Sangat Puas} = \frac{32}{320} \times 100\% = 10,00 \%$$

b. Harapan

Tidak penting = -

$$\text{Penting} = \frac{93}{320} \times 100\% = 29,06 \%$$

$$\text{Sangat Penting} = \frac{227}{320} \times 100\% = 70,93 \%$$

3. Persentase keyakinan

a. Kenyataan

$$\text{Tidak puas} = \frac{33}{240} \times 100\% = 13,75 \%$$

$$\text{Puas} = \frac{187}{240} \times 100\% = 77,91 \%$$

$$\text{Sangat Puas} = \frac{26}{240} \times 100\% = 10,83 \%$$

b. Harapan

Tidak penting = -

$$\text{Penting} = \frac{61}{240} \times 100\% = 25,41 \%$$

$$\text{Sangat Penting} = \frac{179}{240} \times 100\% = 74,58 \%$$

4. Persentase empati

a. Kenyataan

$$\text{Tidak puas} = \frac{30}{240} \times 100\% = 12,05 \%$$

$$\text{Puas} = \frac{187}{240} \times 100\% = 77,91 \%$$

$$\text{Sangat Puas} = \frac{20}{240} \times 100\% = 8,33 \%$$

b. Harapan

Tidak penting = -

$$\text{Penting} = \frac{67}{320} \times 100\% = 27,91 \%$$

$$\text{Sangat Penting} = \frac{173}{240} \times 100\% = 72,08 \%$$

5. Persentase Bukti fisik

a. Kenyataan

$$\text{Tidak puas} = \frac{20}{320} \times 100\% = 6,25 \%$$

$$\text{Puas} = \frac{265}{320} \times 100\% = 82,81 \%$$

$$\text{Sangat Puas} = \frac{31}{320} \times 100\% = 55,93 \%$$

b. Harapan

Tidak penting = -

$$\text{Penting} = \frac{61}{320} \times 100\% = 19,06 \%$$

$$\text{Sangat Penting} = \frac{179}{320} \times 100\% = 55,93 \%$$

Lampiran 2. Perhitungan rata-rata dari penilaian kenyataan dan harapan pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara.

a. Kehandalan

1. Kecepatan pelayanan obat

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	9	67	4	80	Y		15	65	80
Xi	9	134	12	155	Yi		30	195	225

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{155}{80} = 1,93$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{225}{80} = 2,81$$

2. Obat tersedia dengan lengkap

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	4	71	5	80	Y		18	62	80
Xi	4	142	15	161	Yi		36	186	222

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{161}{80} = 2,01$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{222}{80} = 2,77$$

3. Petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	9	63	8	80	Y		17	63	80
Xi	9	126	24	159	Yi		34	189	223

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{159}{80} = 1,98$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{223}{80} = 2,78$$

4. Petugas apotek selalu siap membantu

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	4	67	9	80	Y		19	61	80
Xi	4	134	27	165	Yi		38	183	221

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{165}{80} = 2,06$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{221}{80} = 2,76$$

b. Ketanggapan

1. Petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	9	62	9	80	Y		24	56	80
Xi	9	124	27	160	Yi		48	168	216

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{160}{80} = 2,00$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{216}{80} = 2,70$$

2. Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	9	63	8	80	Y		22	58	80
Xi	9	126	24	159	Yi		44	174	218

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{159}{80} = 1,98$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{218}{80} = 2,72$$

3. Terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	10	61	9	80	Y		24	56	80
Xi	10	122	27	159	Yi		48	168	216

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \times \frac{159}{80} = 1,98$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \times \frac{216}{80} = 2,76$$

4. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	12	62	6	80	Y		23	57	80
Xi	12	124	18	154	Yi		46	171	217

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \times \frac{154}{80} = 1,92$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \times \frac{217}{80} = 2,71$$

c. Keyakinan

1. Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	5	71	4	80	Y		24	56	80
Xi	5	142	12	159	Yi		48	168	216

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \times \frac{159}{80} = 1,98$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \times \frac{216}{80} = 2,70$$

2. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	6	54	16	80	Y		18	62	80
Xi	6	108	48	162	Yi		36	186	222

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{162}{80} = 2,02$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{222}{80} = 2,77$$

3. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	12	62	6	80	Y		19	61	80
Xi	12	124	18	154	Yi		38	183	221

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{154}{80} = 1,92$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{221}{80} = 2,76$$

d. Empati

1. Petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	5	71	4	80	Y		26	54	80
Xi	5	142	12	159	Yi		52	162	214

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{159}{80} = 1,98$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{214}{80} = 2,67$$

2. Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	16	54	10	80	Y		20	60	80
Xi	16	108	30	154	Yi		40	180	220

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{154}{80} = 1,92$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{220}{80} = 2,75$$

3. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	12	62	6	80	Y		21	59	80
Xi	12	124	18	154	Yi		42	177	219

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{154}{80} = 1,92$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{219}{80} = 2,73$$

- e. Bukti fisik

1. Apotek terlihat bersih dan rapi

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	4	68	8	80	Y		24	56	80
Xi	4	136	24	164	Yi		48	168	216

$$X = \frac{\Sigma Xi}{n} \times \frac{164}{80} = 2,05$$

$$Y = \frac{\Sigma Yi}{n} \times \frac{216}{80} = 2,70$$

2. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	10	65	5	80	Y		19	61	80
Xi	10	130	15	155	Yi		38	183	221

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{155}{80} = 1,93$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{221}{80} = 2,76$$

3. Penataan eksterior dan interior ruangan

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	5	67	8	80	Y		18	62	80
Xi	5	134	24	163	Yi		36	186	222

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{163}{80} = 2,03$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{222}{80} = 2,77$$

4. Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi

Penilaian Responden					Harapan Responden				
	1	2	3	Σ		1	2	3	Σ
X	2	68	10	80	Y		19	61	80
Xi	2	136	30	168	Yi		38	182	220

$$X = \frac{\Sigma X_i}{n} \times \frac{168}{80} = 2,10$$

$$Y = \frac{\Sigma Y_i}{n} \times \frac{220}{80} = 2,75$$

Lampiran 3. Persentase tingkat kepuasan pada parameter-parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara

$$\text{Tingkat kepuasan \%} = \frac{\text{Kenyataan}}{\text{Harapan}} \times 100 \%$$

a. Kehandalan

$$1. \text{ Kecepatan pelayanan} = \frac{155}{225} \times 100 \% = 68,89\%$$

$$2. \text{ Kelengkapan obat} = \frac{161}{222} \times 100 \% = 72,52\%$$

$$3. \text{ Keramahan petugas} = \frac{159}{223} \times 100 \% = 69,50\%$$

$$4. \text{ Kesiapan membantu} = \frac{165}{221} \times 100 \% = 74,66\%$$

$$\text{Total} = \frac{640}{891} \times 100 \% = 71,82\%$$

Jadi, tingkat kepuasan kehandalan adalah 71,82%

b. Ketanggapan

$$1. \text{ Cepat tanggap} = \frac{160}{216} \times 100 \% = 74,07\%$$

$$2. \text{ Pemberian solusi} = \frac{159}{218} \times 100 \% = 72,93\%$$

$$3. \text{ Keomunikasi efektif} = \frac{159}{216} \times 100 \% = 73,61\%$$

$$4. \text{ Informasi obat} = \frac{154}{217} \times 100 \% = 70,96\%$$

$$\text{Total} = \frac{632}{867} \times 100 \% = 72,89\%$$

Jadi, tingkat kepuasan ketanggapan adalah 72,89%

c. Keyakinan

$$1. \text{ Pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja} = \frac{159}{216} \times 100 \% = 73,61\%$$

$$2. \text{ Jaminan kualitas obat} = \frac{162}{222} \times 100 \% = 72,97\%$$

$$3. \text{ Kesesuaian dengan resep} = \frac{154}{221} \times 100 \% = 69,68\%$$

$$\text{Total} = \frac{475}{659} \times 100 \% = 72,07\%$$

Jadi, tingkat kepuasan keyakinan adalah 72,07%

d. Empati

$$1. \text{ Perhatian petugas} = \frac{159}{214} \times 100 \% = 74,29\%$$

$$2. \text{ Pelayanan tanpa status sosial} = \frac{154}{220} \times 100 \% = 70,00\%$$

$$3. \text{ Kenyamanan menunggu} = \frac{154}{219} \times 100 \% = 70,31\%$$

$$\text{Total} = \frac{467}{653} \times 100 \% = 71,51\%$$

Jadi, tingkat kepuasan empati adalah 71,51%

e. Bukti fisik

$$1. \text{ Kebersihan dan kerapian apotek} = \frac{164}{216} \times 100 \% = 75,92\%$$

$$2. \text{ Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat} = \frac{155}{221} \times 100 \% = 70,13\%$$

$$3. \text{ Penataan ruangan} = \frac{163}{222} \times 100 \% = 73,42\%$$

$$4. \text{ Pakaian petugas} = \frac{168}{220} \times 100 \% = 76,36\%$$

$$\text{Total} = \frac{650}{879} \times 100 \% = 73,94\%$$

Jadi, tingkat kepuasan ketanggapan adalah 73,94%

Sehingga diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah

$$\% \text{ rata-rata} = \frac{2864}{3949} \times 100 \% = 72,52\%$$

Jadi tingkat kepuasan rata-rata pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek BPJS Kesehatan RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara adalah 72,52%

Lampiran 4. Data uji validitas

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner yang Dirasakan oleh Pasien

Variabel	r hitung	r tabel	Hasil
Pertanyaan 1	0,604	0,312	Valid
Pertanyaan 2	0,503	0,312	Valid
Pertanyaan 3	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 4	0,573	0,312	Valid
Pertanyaan 5	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 6	0,815	0,312	Valid
Pertanyaan 7	0,799	0,312	Valid
Pertanyaan 8	0,615	0,312	Valid
Pertanyaan 9	0,678	0,312	Valid
Pertanyaan 10	0,666	0,312	Valid
Pertanyaan 11	0,753	0,312	Valid
Pertanyaan 12	0,769	0,312	Valid
Pertanyaan 13	0,854	0,312	Valid
Pertanyaan 14	0,851	0,312	Valid
Pertanyaan 15	0,598	0,312	Valid
Pertanyaan 16	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 17	0,613	0,312	Valid
Pertanyaan 18	0,861	0,312	Valid

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner yang Diharapkan oleh Pasien

Variabel	r hitung	r tabel	Hasil
Pertanyaan 1	0,604	0,312	Valid
Pertanyaan 2	0,503	0,312	Valid
Pertanyaan 3	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 4	0,573	0,312	Valid
Pertanyaan 5	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 6	0,815	0,312	Valid
Pertanyaan 7	0,799	0,312	Valid
Pertanyaan 8	0,615	0,312	Valid
Pertanyaan 9	0,678	0,312	Valid
Pertanyaan 10	0,666	0,312	Valid
Pertanyaan 11	0,753	0,312	Valid
Pertanyaan 12	0,769	0,312	Valid
Pertanyaan 13	0,854	0,312	Valid
Pertanyaan 14	0,851	0,312	Valid
Pertanyaan 15	0,598	0,312	Valid
Pertanyaan 16	0,724	0,312	Valid
Pertanyaan 17	0,613	0,312	Valid
Pertanyaan 18	0,861	0,312	Valid

Lampiran 5. Data SPSS

		UMUR			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	3	3.8	3.8	3.8
	19	4	5.0	5.0	8.8
	21	3	3.8	3.8	12.5
	22	2	2.5	2.5	15.0
	23	1	1.3	1.3	16.3
	24	2	2.5	2.5	18.8
	25	2	2.5	2.5	21.3
	27	3	3.8	3.8	25.0
	29	3	3.8	3.8	28.8
	30	2	2.5	2.5	31.3
	31	2	2.5	2.5	33.8
	33	1	1.3	1.3	35.0
	34	2	2.5	2.5	37.5
	35	2	2.5	2.5	40.0
	36	2	2.5	2.5	42.5
	38	1	1.3	1.3	43.8
	41	1	1.3	1.3	45.0
	42	3	3.8	3.8	48.8
	43	4	5.0	5.0	53.8
	44	1	1.3	1.3	55.0
	45	2	2.5	2.5	57.5
	47	1	1.3	1.3	58.8
	48	3	3.8	3.8	62.5
	49	3	3.8	3.8	66.3
	50	3	3.8	3.8	70.0
	52	2	2.5	2.5	72.5
	53	2	2.5	2.5	75.0
	54	3	3.8	3.8	78.8
	55	1	1.3	1.3	80.0
	58	3	3.8	3.8	83.8
	59	2	2.5	2.5	86.3
	60	2	2.5	2.5	88.8
	61	1	1.3	1.3	90.0
	62	2	2.5	2.5	92.5
	63	2	2.5	2.5	95.0
	65	1	1.3	1.3	96.3
	68	1	1.3	1.3	97.5
	78	1	1.3	1.3	98.8
	85	1	1.3	1.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	29	36.3	36.3	36.3
	P	51	63.8	63.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	3	3.8	3.8	3.8
	Lain-lain	4	5.0	5.0	8.8
	S1	17	21.3	21.3	30.0
	SD	11	13.8	13.8	43.8
	SMA	31	38.8	38.8	82.5
	SMP	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	22	27.5	27.5	27.5
	Lain-lain	21	26.3	26.3	53.8
	Mahasiswa	5	6.3	6.3	60.0
	Pegawai swasta	1	1.3	1.3	61.3
	PNS	11	13.8	13.8	75.0
	Wiraswasta	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

TAU BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	T	35	43.8	43.8	43.8
	Y	45	56.3	56.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

DARI MANA TAU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		34	42.5	42.5	42.5
	Aparat Desa	1	1.3	1.3	43.8
	Dokter	4	5.0	5.0	48.8
	kantor	1	1.3	1.3	50.0
	Kantor	3	3.8	3.8	53.8
	Keluarga	1	1.3	1.3	55.0
	Kepala desa	3	3.8	3.8	58.8
	Majalah	1	1.3	1.3	60.0
	Media sosial	1	1.3	1.3	61.3
	Pemerintah	10	12.5	12.5	73.8
	Program desa	1	1.3	1.3	75.0
	Puskesmas	1	1.3	1.3	76.3
	RS	4	5.0	5.0	81.3

Sosial Mesia	1	1.3	1.3	82.5
Sosialisasi	1	1.3	1.3	83.8
Tau sendiri	1	1.3	1.3	85.0
Teman	2	2.5	2.5	87.5
TV	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

PENGHASILAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1.000.000	40	50.0	50.0	50.0
> 5.000.000	5	6.3	6.3	56.3
1.000.000-5.000.000	35	43.8	43.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KUNJUNGAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 - 5 Kali	24	30.0	30.0	30.0
Baru	18	22.5	22.5	52.5
L 5 Kali	38	47.5	47.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RESEP UNTUK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid A / K	28	35.0	35.0	35.0
Sendiri	52	65.0	65.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Kenyataan – Kecepatan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	11.3	11.3	11.3
2	67	83.8	83.8	95.0
3	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Kenyataan – Kelengkapan obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.0	5.0	5.0
2	71	88.8	88.8	93.8
3	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Kenyataan – Keramahan petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	11.3	11.3	11.3
	2	63	78.8	78.8	90.0
	3	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Kenyataan – Kesiapan petugas membantu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5.0	5.0	5.0
	2	67	83.8	83.8	88.8
	3	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Harapan- Kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	18.8	18.8	18.8
	3	65	81.3	81.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Harapan – Kelengkapan obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	22.5	22.5	22.5
	3	62	77.5	77.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Harapan – Keramahan petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	21.3	21.3	21.3
	3	63	78.8	78.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kehandalan Harapan – Kesiapan petugas membantu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	23.8	23.8	23.8
	3	61	76.3	76.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Kenyataan – Cepat tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	11.3	11.3	11.3
	2	62	77.5	77.5	88.8
	3	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Kenyataan – Pemberian solusi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	11.3	11.3	11.3
	2	63	78.8	78.8	90.0
	3	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Kenyataan – Komunikasi efektif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	12.5	12.5	12.5
	2	61	76.3	76.3	88.8
	3	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Kenyataan – Informasi obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	15.0	15.0	15.0
	2	62	77.5	77.5	92.5
	3	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Harapan – Cepat tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	30.0	30.0	30.0
	3	56	70.0	70.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Harpan – Pemberian solusi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	27.5	27.5	27.5
	3	58	72.5	72.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Harapan – Komunikasi efektif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	30.0	30.0	30.0
	3	56	70.0	70.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Ketanggapan Harapan – Informasi obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	28.8	28.8	28.8
	3	57	71.3	71.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Kenyataan – Pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.3	6.3	6.3
	2	71	88.8	88.8	95.0
	3	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Kenyataan – Jaminan kualitas obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	20.0	20.0	20.0
	2	54	67.5	67.5	87.5
	3	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Kenyataan – Kesesuaian produk obat dengan resep

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	15.0	15.0	15.0
	2	62	77.5	77.5	92.5
	3	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Harapan – Pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	30.0	30.0	30.0
	3	56	70.0	70.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Harapan – Jaminan kualitas obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	22.5	22.5	22.5
	3	62	77.5	77.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Keyakinan Harapan – Kesesuaian produk obat dengan resep

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	23.8	23.8	23.8
	3	61	76.3	76.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Kenyataan – Perhatian petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.3	6.3	6.3
	2	71	88.8	88.8	95.0
	3	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Kenyataan – Pelayanan tanpa memandang status sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	20.0	20.0	20.0
	2	54	67.5	67.5	87.5
	3	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Kenyataan – Kenyamanan menunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	15.0	15.0	15.0
	2	62	77.5	77.5	92.5
	3	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Harapan – Perhatian petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	26	32.5	32.5	32.5
	3	54	67.5	67.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Harapan – Pelayanan tanpa memandang status sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	25.0	25.0	25.0
	3	60	75.0	75.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Empati Harapan – Kenyamanan menunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	26.3	26.3	26.3
	3	59	73.8	73.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Kenyataan – Kebersihan dan kerapian Apotek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5.0	5.0	5.0
	2	68	85.0	85.0	90.0
	3	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Kenyataan – Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	12.5	12.5	12.5
	2	65	81.3	81.3	93.8
	3	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik kenyataan – Penataan eksterior dan interior ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.3	6.3	6.3
	2	67	83.8	83.8	90.0
	3	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Kenyataan – Pakaian petugas yang rapi dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.5	2.5	2.5
	2	68	85.0	85.0	87.5
	3	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Harapan – Kebersihan dan kerapian Apotek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	30.0	30.0	30.0
	3	56	70.0	70.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Harapan – Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	23.8	23.8	23.8
	3	61	76.3	76.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Harapan – Penataan eksterior dan interior ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	22.5	22.5	22.5
	3	62	77.5	77.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Bukti fisik Harapan – Pakaian petugas yang rapi dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	23.8	23.8	23.8
	3	61	76.3	76.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 6. Data Chi-Square

Jenis Kelamin * Pekerjaan

		Pekerjaan					Total	
		IRT	Lain-lain	Mahasiswa	Pegawai swasta	PNS		Wiraswasta
Jenis Kelamin	Laki-laki	0	10	1	1	6	10	29
	Perempuan	22	11	4	0	5	10	51
Total		22	21	5	1	11	20	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.303 ^a	5	.006
Likelihood Ratio	19.686	5	.001
Linear-by-Linear Association	7.758	1	.005
N of Valid Cases	80		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

Jenis Kelamin * Penghasilan

		Penghasilan			Total
		<1.000.000	>5.000.000	1.000.000-5.000.000	
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	2	17	29
	Perempuan	30	4	17	51
Total		40	6	34	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.994 ^a	2	.082
Likelihood Ratio	5.016	2	.081
Linear-by-Linear Association	4.891	1	.027
N of Valid Cases	80		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,18.

Pendidikan * Pekerjaan

		Pekerjaan						Total
		IRT	Lain-lain	Mahasiswa	Pegawai swasta	PNS	Wiraswasta	
Pendidikan	SD	5	1	0	0	0	5	11
	SMP	5	4	0	0	0	5	14
	SMA	10	9	1	0	5	6	31
	Diploma	1	0	0	0	2	0	3
	S1	1	5	4	1	4	2	17
	Lain-lain	0	2	0	0	0	2	4
Total		22	21	5	1	11	20	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40.488 ^a	25	.026
Likelihood Ratio	43.036	25	.014
Linear-by-Linear Association	.480	1	.488
N of Valid Cases	80		

a. 33 cells (91,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

Pendidikan * Penghasilan

		Penghasilan			Total
		<1.000.000	>5.000.000	1.000.000-5.000.000	
Pendidikan	SD	8	1	2	11
	SMP	9	0	5	14
	SMA	17	3	11	31
	Diploma	0	0	3	3
	S1	3	2	12	17
	Lain-lain	3	0	1	4
Total		40	6	34	80

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.451 ^a	10	.065
Likelihood Ratio	20.703	10	.023
Linear-by-Linear Association	6.742	1	.009
N of Valid Cases	80		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

Lampiran 7. Kuisisioner

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Survei ini dilakukan dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi di Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan (INKes Helvetia). Saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dalam kuisisioner ini apa adanya bukan apa yang seharusnya.

I. Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan : SD Diploma
 SMP S1
 SMA Lain-lain
5. Pekerjaan : Mahasiswa/i Pegawai swasta
 Wiraswasta Ibu rumah tangga
 PNS Lain-lain
6. Apakah anda tahu tentang BPJS Kesehatan : Ya Tidak

7. Dari mana anda tahu BPJS Kesehatan :

Majalah

Teman

Televisi

Dokter

Lain-lain (Sebutkan)

8. Tingkat penghasilan kepala keluarga/bulan :

< Rp 1.000.000,00

Rp 1.000.000.,00 – 5.000.000,00

> Rp 5.000.000,00

9. Sudah berapa kali anda menebus resep di Apotek RSUD. H. Sahudin :

Baru Pertama Kali

2-5 Kali

Lebih dari 5 kali

10. Resep yang anda tebus untuk :

Diri sendiri

Anak/Keluarga

Orang lain

II. Persepsi Pasien

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (√) pada kolom yang sesuai yang telah disediakan

Keterangan :

TP = Tidak puas

TP = Tidak penting

P = Puas

P = Penting

SP = Sangat puas

SP = Sangat penting

A. Keandalan (*reliability*)

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien			Tingkat Kepentingan Pasien		
	TP	P	SP	TP	P	SP
1. Kecepatan pelayanan obat						
2. Obat tersedia dengan lengkap						
3. Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum						
4. Petugas Apotek selalu siap membantu						

B. Ketanggapan (*responsibilitas*)

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien			Tingkat Kepentingan Pasien		
	TP	P	SP	TP	P	SP
1. Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien						
2. Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien						
3. Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien						
4. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya						

C. Keyakinan (*assurance*)

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien			Tingkat Kepentingan Pasien		
	TP	P	SP	TP	P	SP
1. Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja						
2. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya						
3. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta						

D. Empati (*emphaty*)

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien			Tingkat Kepentingan Pasien		
	TP	P	SP	TP	P	SP
1. Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien						
2. Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial						
3. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat						

E. Bukti fisik (*tangible*)

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien			Tingkat Kepentingan Pasien		
	TP	P	SP	TP	P	SP
1. Apotek terlihat bersih dan rapi						
2. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai						
3. Penataan eksterior dan interior ruangan						
4. Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi						

III. Saran dan tanggapan anda

1. Menurut pendapat Anda, dari 18 pertanyaan pada daftar pertanyaan II, poin yang paling penting adalah nomor : (Tulis nomor sesuai urutan menurut Anda).

.....
.....
.....
.....
.....

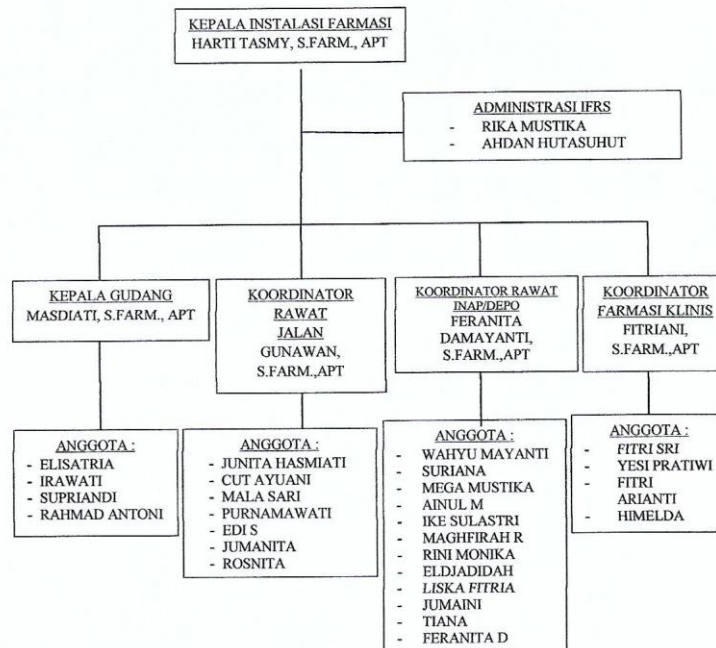
2. Komentar dan saran Anda atas pelayanan yang diberikan oleh Apotek RSUD. H. Sahudin.

.....
.....
.....
.....
.....

“ Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengisi setiap pertanyaan dalam Kuisisioner ini “

Lampiran 8. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi RSUD. H. Sahudin

STRUKTUR ORGANISASI INSTALASI FARMASI RSUD. H. SAHUDIN



Kutacane, 4 September 2019

Koordinator Depo

Feranita Damayanti, S.Farm., Apt

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian







Lampiran 10. Permohonan Pengajuan Judul Skripsi



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

PERMOHONAN PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
NPM : 1501196121
Program Studi : FARMASI (S1) / S-1



Judul yang telah di setujui :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Diketahui,

Ketua Program Studi
S-1 FARMASI (S1)
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA




(ADEK CHAN, S.Si, M.Si, Apt)

Pemohon



(ROSINA LAQUE BR.
SIMANJUNTAK)

diteruskan kepada Dosen Pembimbing

1. AFRIADI, S.Si, M.Si, Apt (0113047101) (No.HP :) 
2. CHEMAYANTI SURBAKTI, S.Farm., M.Si., Apt. (Not Available) (No.HP :) 

Catatan Penting bagi Dosen Pembimbing:

1. Pembimbing-I dan Pembimbing-II wajib melakukan koordinasi agar tercapai kesepahaman.
2. Diminta kepada dosen pembimbing untuk tidak mengganti topik yang sudah disetujui.
3. Berilah kesempatan kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi permasalahan penelitian.
4. Mohon tidak menerima segala bentuk gratifikasi yang diberikan oleh mahasiswa.

Lampiran 11. Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing 1



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
NPM : 1501196121
Program Studi : FARMASI (S1) / S-1



Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN
: TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN
KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Nama Pembimbing 1 : AFRIADI, S.Si, M.Si, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Sabtu 2 Februari 2019	Konsul Judul	Acc Judul	/
2	Sabtu 16 Februari 2019	Bab I dan II	Perbaikan bab I dan II	/
3	Sabtu 2 Maret 2019	Bab III	Perbaikan bab III	/
4	Senin 11 Maret 2019	Bab II	Perbaikan bab II	/
5	Sabtu 16 Maret 2019	Bab I dan III	Perbaikan bab I dan III	/
6	18 Maret 2019	Proposal	Acc proposal	/
7				
8				

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 FARMASI (S1)
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



(ADEK CHAN, S.Si, M.Si, Apt)

Medan, 11/10/2019
Pembimbing 1 (Satu)

AFRIADI, S.Si, M.Si, Apt

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

Lampiran 12. Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing 2



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK
NPM : 1501196121
Program Studi : FARMASI (S1) / S-1



Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN
: TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN
KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Nama Pembimbing 2 : CHEMAYANTI SURBAKTI, S.Farm., M.Si., Apt.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Jumat 10 Januari 2019	Konsul Judul	Perbaikan Judul	
2	Jumat 15 Februari 2019	Sudul	Acc Judul	
3	Kamis 7 Maret 2019	Bab I, II dan III	perbaikan	
4	Senin 11 Maret 2019	Bab I, II dan III	perbaikan	
5	Kamis 14 Maret 2019	Bab II dan III	perbaikan	
6	Jumat 15 Maret 2019	Bab 1	Perbaikan	
7	Senin 18 Maret 2019	proposal	Acc proposal	
8				

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 FARMASI (S1)
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

(ADEK CHAN, S.Si, M.Si, Apt)

Medan, 11/10/2019
Pembimbing 2 (Dua)

CHEMAYANTI SURBAKTI, S.Farm.,
M.Si., Apt.

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

Lampiran 14. Balasan Survey Pendahuluan Institut Kesehatan Helvetia



No : 445.06/558/SP/PEG/III/2019
 Lampiran :-
 Prihal : Balasan Survei Pendahuluan

Kutacane, 01 Maret 2019
 Kepada Yth.
 Dekan Institut Kesehatan
 Helvetia Medan
 di
 Tempat,

Dengan Hormat,

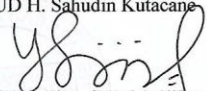
Berdasarkan surat dari Institut Kesehatan Helvetia Medan No:383/EXT/OKN/FFK/IKH/II/2019 tentang Permohonan Ijin Penelitian dari Mahasiswa dibawah ini :

N a m a : **ROSINA LAQUE**
 N I M : 1501196121
 Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD H, Sahudin Kuta Cane Tahun 2019.

Dengan ini kami dari Pihak Penelitian dan Pengembangan RSUD H. Sahudin Kutacane menyatakan bahwa mahasiswa tersebut benar telah melakukan penelitian di Lingkungan RSUD H Sahudin Kutacane dari tanggal 21 s/d 28 Februari 2019 sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan untuk menyusun Penelitian.

Demikian Surat ini kami perbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kutacane, 01 Maret 2019
 Kasubbag Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
 RSUD H. Sahudin Kutacane


YOSI ELISA, SKM. M.Kes
 NIP. 19850304 200904 2 007

Lampiran 15. Survey Pendahuluan Kepala Tata Usaha



No : 445.6/ 558 /SP/PEG/III/2019 Kutacane, 03 Juli 2019
Lampiran :- Kepada Yth.
Prihal : Survey Pendahuluan Kepala Tata Usaha
di
Tempat,

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan dilakukannya Izin Survey Penelitian di tempat Saudara oleh Institut Kesehatan Helvetia Medan yang bernama :

N a m a : **ROSINA LAQUE**
N I M : 1501196121
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD H. Sahudin Kuta Cane Tahun 2019.

Untuk itu kami meminta kepada Saudara agar memberikan Data- Data yang diperlukan dalam menyelesaikan Skripsi sesuai judul diatas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini kami perbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kasubbag Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
RSUD H. Sahudin Kutacane



Lampiran 16. Survey Pendahuluan Kepala Apotek



No : 445.6/ 550 /SP/PEG/III/2019 Kutacane, 03 Juli 2019
 Lampiran : - Kepada Yth.
 Prihal : Survey Pendahuluan Kepala Apotek
 di
 Tempat,

Dengan hormat,

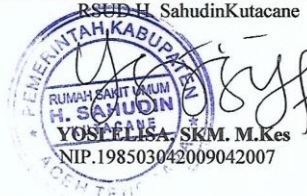
Sehubungan dengan akan dilakukannya Izin Survey Penelitian di tempat Saudara oleh Institut Kesehatan Helvetia Medan yang bernama :

N a m a : ROSINA LAQUE
 N I M : 1501196121
 Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD H. Sahudin Kuta Cane Tahun 2019.

Untuk itu kami meminta kepada Saudara agar memberikan Data- Data yang diperlukan dalam menyelesaikan Skripsi sesuai judul diatas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini kami perbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kasubbag Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
 RSUD H. Sahudin Kutacane



Lampiran 17. Permohonan Ijin Penelitian



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 508/EXT/DKN/FFK/IKH/IV/2019

Lampiran :

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-1 FARMASI (S1) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK

NPM : 1501196121

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 FARMASI (S1) di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul:

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 15 April 2019

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



DARWIN SYAMSUL / S.Si, M.Si, Apt

NIDN. (0125096601)

Tembusan :
- Arsip

Lampiran 18. Balasan Ijin Penelitian



No : 445.06/1173/BIP/PEG/V/2019
 Lampiran : -
 Prihal : Balasan Ijin Penelitian

Kutacane, 03 Mei 2019
 Kepada Yth.
 Institut Kesehatan Helvetia
 Medan

di
 Tempat,

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat dari Institut Kesehatan Helvetia Medan No:508/EXT/DKN/FFK/IKH/IV/2019 tentang Permohonan Ijin Penelitian dari Mahasiswa dibawah ini :

N a m a : **ROSINA LAQUE**
 N I M : 1501196121
 Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotik RSUD H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019.

Dengan ini kami dari Pihak Penelitian dan Pengembangan RSUD H. Sahudin Kutacane menyatakan bahwa mahasiswa tersebut benar telah melakukan penelitian di Lingkungan RSUD H Sahudin Kutacane dari tanggal 22 s/d 02 Mei 2019 sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan untuk menyusun Penelitian.

Demikian Surat ini kami perbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kutacane, 03 Mei 2019
 Kasubbag Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
 RSUD H. Sahudin Kutacane



Lampiran 19. Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 1



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK

NPM : 1501196121

Program Studi : FARMASI (S1) / S-1



Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN
: TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN
KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019


Nama Pembimbing 1 : AFRIDI, S.Si,M.Si,Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Senin 27 Mei 2019	Bab IV dan V	Perbaikan bab IV dan V	/
2	Senin 8 Juli 2019	Bab IV dan V	Perbaikan bab IV dan V	/
3	Rabu 10 Juli 2019	Bab I, IV dan V	Acc Bab IV dan V	/
4	Sabtu 27 Juli 2019	Abstrak	Acc Abstrak	/
5	Rabu 31 Juli 2019	Skripsi	Acc Skripsi	/
6				
7				
8				

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 FARMASI (S1)
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA


(ADEK CHAN, S.Si, M.Si, Apt)

Medan, 11/10/2019
Pembimbing 1 (Satu)


AFRIADI, S.Si,M.Si,Apt

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

Lampiran 20. Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 2



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Farmasi dan Kesehatan

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : ROSINA LAQUE BR. SIMANJUNTAK

NPM : 1501196121

Program Studi : FARMASI (S1) / S-1



Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN
: TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RSUD. H. SAHUDIN
KABUPATEN ACEH TENGGARA PADA TAHUN 2019

Nama Pembimbing 2 : CHEMAYANTI SURBAKTI, S.Farm., M.Si., Apt.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Selasa 9 Juli 2019	Bab IV	Perbaikan bab IV	
2	Rabu 10 Juli 2019	Bab IV		
3	Kamis 11 Juli 2019	Bab V	Perbaikan bab V	
4	Selasa 16 Juli 2019	Bab V		
5	Kamis 25 Juli 2019	Lampiran	Perbaikan lampiran	
6	Jumat 26 Juli 2019	Abstrak	Perbaikan Abstrak	
7	Rabu 31 Juli 2019	Skripsi	Acc skripsi	
8				

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 FARMASI (S1)
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

(ADEK CHAN, S.Si, M.Si, Apt)

Medan, 11/10/2019
Pembimbing 2 (Dua)

CHEMAYANTI SURBAKTI, S.Farm.,
M.Si., Apt.

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
7. Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.