

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS
(BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL) KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
(Studi dilakukan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang)**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi**



Oleh :

Ervina Silvia Rosita

NIM: 115070500111020

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2015

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademik	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.4.3 Manfaat Bagi Pasien	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Rumah Sakit	7
2.2 Profil Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen	12

2.3 Pelayanan Kefarmasian	14
2.3.1 Standar Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	17
2.3.2 Pelayanan Farmasi	20
2.4 Jaminan Kesehatan Nasional	27
2.5 Kepuasan Pasien	30
2.6 Kualitas Pelayanan	33
2.7 Pengukuran Kepuasan Pasien	34
BAB 3. KERANGKA KONSEP	
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	41
BAB 4. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	43
4.2 Populasi dan Sampel	43
4.2.1 Populasi	43
4.2.2 Sampel	43
4.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	43
4.2.3.1 Kriteria Inklusi	43
4.2.3.2 Kriteria Eksklusi	44
4.3 Perhitungan Sampel	44
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
4.5 Bahan dan Alat/Instrumen Penelitian	44
4.5.1 Uji Validitas	45
4.5.2 Uji Reliabilitas	46
4.6 Definisi Operasional	47
4.7 Prosedur Penelitian/Pengumpulan Data	47

4.8 Analisis Data	48
4.8.1 <i>Important-Performance Analysis</i>	48
4.8.2 Indeks Kepuasan Pelanggan	49

BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Gambaran Umum Penelitian	51
5.2 Karakteristik Responden	51
5.2.1 Usia	51
5.2.2 Jenis Kelamin	53
5.2.3 Pekerjaan	54
5.2.4 Penghasilan	55
5.3 Analisis Data	56
5.3.1 Hasil Uji Validitas	56
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
5.3.3 Hasil Kuesioner	58
5.3.4 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	59
5.3.5 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	61
5.3.6 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	63
5.3.7 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	65
5.3.8 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	67
5.3.9 Dimensi SERVQUAL	69

BAB 6. PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Hasil Penelitian	71
6.2 Implikasi dalam Bidang Kefarmasian	90
6.3 Keterbatasan Penelitian	90

BAB 7. PENUTUP

7.1 Kesimpulan	92
7.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94



Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Kuadran Kartesius	38
Gambar 4.1 : Kuadran Kartesius	49
Gambar 5.1 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 5.2 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 5.3 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 5.4 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Penghasilan	55
Gambar 5.5 : Kuadran Kartesius Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	60
Gambar 5.6 : Kuadran Kartesius Dimensi Reliability (Keandalan) ..	62
Gambar 5.7 : Kuadran Kartesius Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	64
Gambar 5.8 : Kuadran Kartesius Dimensi Assurance (Jaminan)	66
Gambar 5.9 : Kuadran Kartesius Dimensi Empathy (Empati)	68
Gambar 5.10 Kuadran Kartesius Dimensi SERVQUAL	70

Daftar Tabel

Tabel 4.1 : Tabel Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.2 : Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 5.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Penghasilan	55
Tabel 5.5 : Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan dan Perlakuan	57
Tabel 5.6 : Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Perlakuan	58
Tabel 5.7 : Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	59
Tabel 5.8 : Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi Reliability (Keandalan)	61
Tabel 5.9 : Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	63
Tabel 5.10 : Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi Assurance (Jaminan)	65
Tabel 5.11 : Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi Empathy (Empati)	67
Tabel 5.12 Hasil Analisis Nilai Kepuasan Dimensi SERVQUAL	69

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan	98
Lampiran 2 : Surat Keterangan Kelaikan Etik	99
Lampiran 3 : Surat Izin dari Penelitian Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen	100
Lampiran 4 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian	101
Lampiran 5 : Pengantar Kuesioner	102
Lampiran 6 : Kuesioner	107
Lampiran 7 : Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas	110
Lampiran 8 : Demografi Responden	115
Lampiran 9 : Rekap Jawaban Kuesioner	118

