

Program Studi Sarjana Farmasi

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Maret, 2024

ABSTRAK

Amelia Septiani, apt. St. Rahmatullah, S.Farm., M.Si

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bojong 1 Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan pertama pasien, sehingga perlu dilakukan upaya untuk memastikan pasien merasa puas. Pelayanan kesehatan BPJS fokus pada pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi harapan. Tujuan penelitian adalah mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian serta mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas maka dibutuhkan kuesioner dengan metode servqual atau *service quality*. Metode servqual terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kuantitatif dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* serta kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan perhitungan rumus slovin di dapatkan jumlah pasien sebanyak 100 responden. Analisis data dengan SPSS 24.0 untuk uji validitas, reliabilitas, dan korelasi sedangkan analisis GAP menggunakan Microsoft Excel. Pada uji validitas dari 30 responden didapatkan 4 pertanyaan yang valid pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan nilai r tabel yaitu 0,361. Kemudian pada uji reliabilitas dari lima dimensi tersebut didapatkan hasil yang reliabel dengan rentang nilai *Cronbach alpha* antara 0,70 - 0,90 pada harapan maupun kenyataan pasien. Uji korelasi menunjukkan nilai signifikansi yang rendah yaitu 0,00 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,730. Dari hasil disimpulkan pasien sangat puas karena analisis GAP menunjukkan tidak terdapat kesenjangan dengan koefisien korelasi sebesar 0,730 maka kepuasan pasien berkorelasi kuat terhadap pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci : Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan