

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
JURUSAN FARMASI
Laporan Tugas Akhir, September 2024

Nadila Putri Habifasya

**Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di
Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung**
Xix + 100 halaman, 8 tabel, 4 gambar dan 11 lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan kefarmasian sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Sebagai indikatornya adalah lima dimensi penilaian atas tingkat kepuasan yakni kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Puskesmas sebagai fasilitas pertama yang banyak digunakan oleh peserta BPJS harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dimana peneliti membagikan kuisioner kepada pasien BPJS saat pasien sedang menunggu obat kemudian peneliti melakukan wawancara. Survei dilakukan pada pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung pada bulan Juni 2024.

Berdasarkan Hasil Penelitian Data yang diolah menggunakan skala likert menunjukkan bahwa Hasil persentase dari kepuasan berdasarkan 5 dimensi di dapatkan hasil persentase *reability* (94%), *responsive* (94%), *assurance* (94%), *empathy* (94%), *tangible* (94%). Hasil dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan masuk kedalam kategori Sangat Puas dengan persentase sebanyak 94%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS, Pelayanan Kefarmasian,
Kedaton Bandar Lampung
Daftar Bacaan : 18 (2002-2022)

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
JURUSAN FARMASI

Final Project Report, September 2024
Nadila Putri Habifasya

***Level of BPJS Patient Satisfaction with the Quality of Pharmaceutical Services
at the Kedaton Inpatient Health Center in Bandar Lampung
Xix + 100 pages, 8 tables, 4 figures and 11 appendices***

ABSTRACT

The quality of pharmaceutical services greatly influences the quality of health services, and is even a determining factor in the image of health service institutions in the eyes of the public. As indicators, there are five dimensions of assessment of the level of satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. Puskesmas, as the first facility that is widely used by BPJS participants, must have good and high-quality health services to provide patient satisfaction. Patient satisfaction can influence interest in returning to the same health center.

This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS patients with pharmaceutical services at the Kedaton Inpatient Health Center in Bandar Lampung. This research is a descriptive study, where the researcher distributes questionnaires to BPJS patients while the patient is waiting for medicine, then the researcher conducts interviews. The survey was conducted on patients or families of patients who received drug services at the Kedaton Bandar Lampung Inpatient Health Center in June 2024.

Based on the research results, data processed using a Likert scale shows that the percentage results of satisfaction based on 5 dimensions obtained the percentage results of reliability (94%), responsiveness (94%), assurance (94%), empathy (94%), tangible (94%).). The results can be concluded that the level of BPJS patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kedaton Bandar Lampung Inpatient Health Center based on 5 dimensions of service quality is in the Very Satisfied category with a percentage of as high as 94%.

Keywords : ***BPJS Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services,
Kedaton Bandar Lampung***

Reading List : ***18 (2002-2022)***