

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KUALITAS MUTU
PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN BPJS
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA
SYIFA AR-RACHMI SLAWI**



TUGAS AKHIR

Oleh:

MELLY INEZ SALSABILLAH

18080141

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KUALITAS MUTU
PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN BPJS
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA
SYIFA AR-RACHMI SLAWI**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar

Ahli Madya Program DIII Farmasi

Oleh:

MELLY INEZ SALSABILLAH

18080141

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KUALITAS MUTU
PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN BPJS
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA
SYIFA AR-RACHMI SLAWI**

Oleh:

MELLY INEZ SALSABILLAH

18080141

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I



apt. Anggy Rima Putri, M.Farm
NIDN. 0601068801

PEMBIMBING II



apt. Purgiyanti, S.Si, M.Farm
NIDN. 0619057802

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Melly Inez Salsabillah

NIM : 18080141

Jurusan Program Studi : Diploma III Farmasi

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan
Kefarmasian Pasien BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-
Rachmi Slawi.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan/Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Agus Susanto, S.Th.,M.IKom

Penguji 1 : apt. Purgiyanti, S.Si,M.Farm

Penguji 2 : apt. Meliyana Perwita Sari,M.Farm

(.....)

(.....)

(.....)

Tegal, 5 April 2021

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi



apt. Sari Prabandari, S.Farm.,M.M.

NIPY.08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

NAMA	:Melly Inez Salsabillah
NIM	: 18080141
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 5 April 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melly Inez Salsabillah
NIM : 18080141
Jurusan / Program Studi : DIPLOMA III FARMASI
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas tugas akhir saya yang berjudul :

Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien

BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal
Pada Tanggal : 5 April 2021

Yang menyatakan



(Melly Inez Salsabillah)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Ilmu tidak akan ada habisnya, jadi jangan pernah berfikir untuk berhenti belajar. Sebab kehidupan tidak akan pernah berhenti mengajarkanmu.
2. Jangan pernah menyesali sehari hidupmu. Hari-hari baik memberimu kebahagiaan dan hari-hari burukmu memberikan pengalaman.
3. Jangan menyerah teruslah berusaha, tidak ada impian yang terlalu mustahil terwujud selama kamu mengandalkan Allah dalam setiap sujudmu.
4. Sabar itu ilmu tingkat tinggi, belajarnya setiap hari, latihannya setiap hari, ujiannya sering mendadak, sekolahnya seumur hidup. Namun hadiahnya kebahagiaan.
5. Bahagiamu itu ada pada dirimu sendiri, bukan dari orang lain.

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orangtuaku.
2. Kedua Dosen pembimbingku.
3. Almamaterku
4. Kedua Adikku.
5. Keluarga besar Alm. Mbah Darja.
6. Jomblo-Jomblo Bahagia Squad
7. Bobrok Clubbb
8. Sahabat-sahabat UKM Tari
9. Temen-temen Diploma III Farmasi

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mengikuti Sidang Tugas Akhir Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Nizar Suhendra, S.E., M.PP. selaku Direktur Yayasan Politeknik Harapan Bersama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III di Akademik Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III di Akademik Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. apt. Anggy Rima Putri, M.Farm. dan apt. Purgiyanti, S.Si, M.Farm. selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir dengan penuh kesabaran hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Studi Diploma III Farmasi atas segala ilmu pengetahuan, nasehat dan bantuan yang telah diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
5. dr. Endah selaku APJ dan Bapak Mubarok selaku Apoteker di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi telah mengizinkan saya untuk meneliti di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

6. Kedua orangtuaku yang selalu memberikan doa serta dorongan semangat lebih kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik.
 7. Kedua Adikku, keluarga besar alm. Mbah Darja, serta kakak-kakak sepupu yang selalu memberikan doa serta dorongan semangat lebih kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik.
 8. Ketiga Sahabatku tersayang; Amalia, Diah, dan Ika Nurafkho yang selalu memberikan doa, perhatian serta dorongan semangat lebih kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik.
 9. Teruntuk Abang virtualku Novena Andre Bramastha yang tidak henti-hentinya memberikan doa serta dorongan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
 10. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
 11. Serta semua pihak yang telah turut membantu dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
- Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Ini masih kurang sempurna, baik dari segi ilmiah, tata bahasa, maupun penyajian. Penulis berharap hasil dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis serta teman-teman mahasiswa Farmasi khususnya, untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Tertanda,

Melly Inez Salsabillah

INTISARI

Salsabillah, Melly Inez. Anggy Rima Putri, Purgiyanti. 2021. Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Peserta BPJS Di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

BPJS Kesehatan yang diselenggarakan langsung dari pemerintah atau Negara ini memang sebuah program yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, kelebihan BPJS bagi pasien adalah biaya yang murah pasien sudah mendapatkan layanan atau perlindungan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, dan pembedahan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di Klinik perlu dilakukan evaluasi dengan menilai dari kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kualitas mutu pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

Penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. variabel independen adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang diinginkan peneliti sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang digunakan analisis univariat dalam bentuk frekuensi, distribusi, dan presentase.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pada pelayanan di Klinik Syifa Ar-rachmi Slawi adalah sangat puas dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor (4,52), dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor (4,49), dimensi bukti langsung (*tangible*) memperoleh skor (4,33), dimensi kepedulian (*emphaty*) memperoleh skor (3,95), dan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) memperoleh skor (3,44). Berdasarkan rata-rata keseluruhan dimensi mendapatkan skor 4,21 yang berarti pasien puas terhadap pelayanan.

Kata Kunci :Klinik Syifa Ar-Rachmi, Tingkat kepuasan, pelayanan, BPJS.

ABSTRACT

Salsabillah, Melly Inez. Anggy Rima Putri, Purgiyanti. 2021. The Evaluation of the Patients' Satisfaction Level toward the Pharmaceutical Services Quality for BPJS Patients at the Syifa Ar-Rachmi Primary Clinic, Slawi.

BPJS Kesehatan, which is organized directly from the government or the State, is indeed a mandatory program for all Indonesian people. In addition, the advantage of BPJS for patients is the low cost that patients receive health services or protection from examinations, hospitalization, and surgery. Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perception or impression of a product's performance or results and its expectations. In an effort to improve pharmaceutical services in the clinic, it is necessary to evaluate by assessing patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the level of satisfaction of the quality of pharmaceutical services for BPJS participants at the Syifa Ar-Rachmi Slawi Primary Clinic.

This research used descriptive method research with a quantitative approach. The independent variable is the quality of BPJS Kesehatan service and the dependent variable is patient satisfaction. The samples were taken using purposive sampling, namely the sampling technique by selecting the desired sample by the researcher according to the inclusion and exclusion criteria so that the sample could represent the characteristics of the population. The data were collected by using a questionnaire which used univariate analysis in the form of frequency, distribution, and percentage.

Based on the results of the study, the level of satisfaction at the service at the Syifa Ar-rachmi Slawi Clinic is very satisfied from the responsiveness dimension to get a score (4.52), the assurance dimension to get a score (4.49), the dimension of direct evidence (tangible) get a score (4.33), the dimension of care (empathy) get a score (3.95), and for the dimension of reliability (reliability) get a score (3.44). Based on the average of all dimensions, the score is 4.21, which means that the patient is satisfied with the service.

Keywords: *Syifa Ar-Rachmi Clinic, Satisfaction Level, Service, BPJS.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1 Bagi Peneliti	3
1.5.2 Bagi Masyarakat	3
1.5.3 Bagi Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.....	3
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pelayanan Kefarmasian	6
2.1.1 Pengertian	6
2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.2 Kepuasan Pasien.....	7
2.2.1 Pengertian	7
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Pelayanan Kefarmasian	11
2.5 Klinik.....	11
2.5.1 Pengertian Klinik.....	11

2.5.2	Profil Klinik.....	12
2.5.3	Tugas dan Manfaat Klinik.....	12
2.6	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	15
2.6.1	Pengertian BPJS.....	15
2.6.2	Dasar Hukum.....	17
2.6.3	Manfaat BPJS.....	18
2.6.4	Fungsi BPJS.....	19
2.6.5	Tugas BPJS.....	19
2.6.5	Kepesertaan BPJS.....	19
2.7	Kerangka Teori.....	24
2.8	Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.1.1	Ruang Lingkup Ilmu.....	24
3.1.2	Ruang Lingkup Tempat.....	24
3.1.3	Ruang Lingkup Waktu.....	24
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian.....	24
3.3	Populasi dan Sampel, Teknik Penelitian.....	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.4	Variabel Penelitian.....	27
3.5	Definisi Operasional.....	27
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6.1	Jenis Data.....	31
3.6.2	Cara Pengumpulan Data.....	31
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.7.1	Uji Validitas.....	31
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.8	Instrumen Data.....	32
3.9	Pengolahan Data Dan Analisa Data.....	33
3.10	Etika Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	39
4.2	Karakteristik Responden.....	39
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Umur.....	39
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	41
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	43
4.3	Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian.....	43

4.3.1	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	44
4.3.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	46
4.3.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan DimensiKehandalan	51
4.3.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepedulian	47
4.3.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung.....	49
4.4	Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	50
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
Tabel 4.6	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel 4.7	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	46
Tabel 4.8	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..	53
Tabel 4.9	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	47
Tabel 4.10	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	49
Tabel 4.11	Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Observasi dari Politeknik Harapan Bersama.....	57
Lampiran 2. Surat Balasan dari Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi	58
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	59
Lampiran 4. Lembaran Pernyataan Penelitian	60
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Responden	61
Lampiran 6. Kuesioner	62
Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Responden	65
Lampiran 8. Uji Validitas Reliabilitas	67
Lampiran 9. Data Responden.....	71
Lampiran 10. Jawaban Responden.....	75
Lampiran 11. Foto – foto/Dokumentasi Penelitian.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era pandemi saat ini semakin tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien.

Kehadiran BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara jaminan sosial bagi pasien itu sendiri meliputi administrasi pelayanan, pelayanan obat, dan bahan medis habis pakai. Selain itu, kelebihan BPJS Kesehatan bagi pasien adalah biaya yang murah pasien sudah mendapatkan layanan atau perlindungan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, dan pembedahan. BPJS Kesehatan yang diselenggarakan langsung dari pemerintah atau Negara ini memang sebuah program yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia (BPJS, 2014).

Menurut Marhenta (2018) dalam memberikan pelayanannya, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia. Pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik yang sesuai dengan standar kompetensinya yang meliputi puskesmas, dokter praktik perorangan (DPP), dan Klinik.

Sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Syifa Ar-rachmi Slawi belum terdapat data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa pelayanan BPJS Kesehatan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan perbulan) dan lima dimensi kualitas mutu kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles* dan *emphaty*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas kepuasan pasien rawat jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi berdasarkan karakteristik pasien dan lima dimensi mutu?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS ditinjau dari 5 (lima) dimensi kualitas mutu, meliputi dimensi *realibility* (kehandalan), *responsivenees* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) dan *emphaty*(empati) di Klinik Pratama Syifa Ar-rachmi Slawi di bulan Januari 2021.

2. Responden dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta BPJS Kesehatan usia 20 – 60 tahun.
3. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner diberikan kepada masyarakat dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Syifa Ar Rachmi Slawi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Bagi Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi

Sebagai bahan masukan bagi Klinik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai evaluasi terhadap kinerja klinik.

1.5.2 Bagi BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial)

Sebagai bahan masukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.

1.5.3 Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri merupakan pengalaman yang berharga dalam menambah wawasan, pengetahuan, serta menumbuhkan kepedulian mengenai masalah-masalah kemasyarakatan khususnya dalam penyelenggara peningkatan pelayanan kesehatan.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Krisnadewi, (2016)	Dianti, (2016)	Febrianti, (2016)	Salsabillah, (2021)
Judul	Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum Dan Sesudah Adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 Tahun 2016.	Gambaran Pelayanan PIO pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Margadana	Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Peserta BPJS di Klinik Syifa Ar-Rachmi Slawi.
Populasi Penelitian	Masyarakat yang terdaftar BPJS Kesehatan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan	Masyarakat yang datang ke Puskesmas Magelang	Masyarakat yang datang ke Puskesmas Margadana	Masyarakat yang terdaftar BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi
Sampel Penelitian	Masyarakat yang terdaftar BPJS Kesehatan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan sejumlah 150 orang	Masyarakat yang datang ke Puskesmas Magelang sejumlah 100 orang	Masyarakat yang datang ke Puskesmas Margadana sejumlah 100 orang	Masyarakat yang terdaftar BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi sejumlah 95 orang
Variabel Penelitian	Standar pelayanan minimal kefarmasian	Standar Pelayanan Kefarmasian	Pelayanan PIO	Kepuasan Pelayanan Kefarmasian
Metode Penelitian	Metode penelitian non Eksperimen dengan rancangan deskriptif (penelitian survey) dan penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Metode observasi survei dan metode observasi deskriptif.	Penelitian deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Metode observasi deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Krisnadewi, (2016)	Dianti, (2016)	Febrianti, (2016)	Salsabillah, (2020)
Hasil Penelitian	Hasil indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan serta tidak adanya kesalahan pemberian obat memiliki pencapaian SDM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebesar 100% sehingga sudah termasuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.	Puskesmas Kabupaten Magelang masih belum sesuai dengan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas dalam bidang visite pasien pada pasien rawat inap serta sarana dan prasarana yang masih kurang.	Pasien BPJS dan Non BPJS sudah melakukan Pelayanan PIO di Puskesmas Margadana karena sebagian pasien banyak yang mendapatkan pelayanan yang sesuai.	Responden yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Klinik berdasarkan lima dimensi tersebut dengan hasil skor rata-rata 4,21.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Kefarmasian

2.1.1 Pengertian

Pelayanan kefarmasian adalah syarat dari pengobatan untuk tujuan keberhasilan terapi yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan terapi yaitu (1) mengobati penyakit, (2) mengurangi gejala yang dialami oleh pasien, (3) mencegah atau memperlambat penyebaran penyakit, atau (4) mencegah penyakit ataupun gejalanya. Pelayanan kefarmasian melibatkan proses *co-operatif* seorang farmasis dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya dalam merancang, menerapkan dan monitoring rencana pengobatan yang akan menghasilkan outcome terapi spesifik untuk pasien (Sudian, 2012).

Menurut Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang pelayanan farmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Sedangkan menurut azwar pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi sebaik mungkin ketika melakukan penyaluran obat.

2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut Undang-Undang RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. Sedangkan menurut Permenkes RI No.74, 2016 Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait rangkaian evaluasi program yang sedang membutuhkan peningkatan. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai cara antara lain; sistem keluhan dan saran melalui kotak saran, saluran telepon bebas pulsa, website, dan email; survei kepuasan pelanggan baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung; *lost costumer analys*, yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab agar melakukan perbaikan pelayanan (Az-zahroh, 2017).

Menurut Pohan (2012) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dalam kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat (Sudian, 2012).

2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2012) manfaat kepuasan pasien meliputi :

1. Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis
2. Memberikan pengalaman yang baik selanjutnya
3. Terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menggunakan institusi

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dan Lovelock (2016) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain kualitas jasa dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*percived service*) sesuai yang diharapkan, kualitas tersebut akan dianggap baik atau memuaskan. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan, kualitas pelayanan tersebut dianggap ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk. Hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2006) dalam penelitian mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain :

1. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat, dalam hal ini petugas ketika menjalin komunikasi dengan pasien, kecepatan pelayanan dan pasien mendapatkan informasi mengenai obat dengan jelas dan mudah dipahami

2. Keandalan(*reliability*) yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, dalam hal ini petugas memberikan informasi mengenai cara pakai obat, aturan pakai, indikasi, penyimpanan dan penggunaan obat.
3. Jaminan(*assurance*) yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, dalam hal ini petugas memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan informasi.
4. Empati (*emphaty*) yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, dan petugas memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan informasi.
5. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien, dalam hal ini klinik memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tersedia brosur atau leaflet atau poster mengenai maupun kesehatan, lokasi klinik yang mudah diakses, petugas berpakaian rapih dan bersih, dan tersedia lahan parkir yang memadai.

2.4 Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1165/MENKES/SK/X/2007 tentang pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit''. Menurut Azrul Anwar (2011) Pelayanan rawat jalan tidak hanya diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik., tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) dan di rumah perawatan (*nursing homes*)

2.5 Klinik

2.5.1 Pengertian Klinik

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/1/2011 tentang klinik. Klinik mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Menurut Permenkes RI No. 9 tahun 2014 Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Tenaga medis yang dimaksud adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dokter spesialis gigi. Sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

2.5.2 Klinik Pratama

Klinik yang menyelenggarakan pelayanan dasar. Kepemilikan klinik pratama yang menyelenggarakan rawat jalan dapat secara perorangan atau berbrntuk badan usaha.

2.5.3 Profil Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi

Klinik Syifa Ar-Rachmi berdiri di atas lahan seluas 320m² di Kota Slawi dengan beralamat Jl. KH Wahid Hasyim, Slawi Kulon mempunyai bangunan 2 lantai, dimana lantai pertama sudah dioperasikan sejak 23 Februari 2015, dan lantai kedua masih dalam tahap penyelesaian. Klinik ini merupakan pengembangan praktek pribadi dr. Endah Pancawati sehubungan dengan semakin banyaknya peserta BPJS yang berkunjung ke praktek Endah Pancawati yang waktu itu sebagai Dokter Keluarga BPJS. Klinik ini dibangun dalam rangka ikut serta mensukseskan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dirancang oleh pemerintah sejak tahun 2014.

Dengan berdirinya Klinik Syifa Ar-Rachmi diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan rakyat Indonesia, khususnya masyarakat Kecamatan Slawi dan sekitarnya dengan cara menurunkan angka kesakitan dan kematian masyarakat. Instalasi Farmasi Klinik Syifa Ar-Rachmi dibangun guna menyediakan, mengelola bentuk sediaan farmasi yang terdapat pada Klinik Syifa Ar-Rachmi. Tanggung jawab dari instalasi farmasi ini sendiri adalah mengembangkan suatu pelayanan kefarmasian agar terkoordinasi dengan cepat dan baik terhadap pasien.

2.5.4 Jenis – jenis pelayanan Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi

1. Jenis pelayanan di Klinik Syifa Ar-Rachmi Slawi :

- a. Pemeriksaan dan pengobatan umum
- b. Pemeriksaan dan pengobatan gigi
- c. Suntik KB
- d. Tindakan medis ringan

2. Jenis pelayanan berdasarkan status :

a. Pasien BPJS Kesehatan

Pasien yang berobat di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi segala biaya pengobatan dan perawatan menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

b. Pasien Umum

Pasien yang berobat di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi yang membayar sendiri segala biaya pengobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

2.5.5 Tugas dan Fungsi Klinik

Menurut Permenkes RI No. 9 Tahun 2014, klinik mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan.

2. Memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan non diskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar proesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.
3. Menyelenggarakan rekam medis.
4. Melaksanakan sistem rujukan dengan tepat.
5. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.
6. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien.
7. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
8. Melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
9. Melakukan pengelolaan limbah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Melaksanaan fungsi sosial.
11. Melaksanakan program pemerintah dibidang kesehatan.
12. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal klinik, dan
13. Memberlakukan seluruh lingkungan klinik sebagai kawasan tanpa merokok

2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

2.6.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan adanya organisasi jaminan kesehatan tersebut maka semua penduduk menjadi peserta jaminan kesehatan. Berdasarkan tujuan WHO tersebut maka di Indonesia telah didirikan suatu badan penyelenggaraan jaminan sosial yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang disahkan pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS terbagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan yang ditujukan kepada semua masyarakat Indonesia. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan ditujukan untuk memberi perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik usaha formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya 6 bulan. Perlindungan yang diberikan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP). Dengan dibentuknya BPJS diharapkan dapat melayani seluruh penduduk Indonesia yang masuk ke dalam peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan harus memahami

kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu.

2.6.2 Dasar Hukum Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS)

Dasar hukum dalam penyelenggaraan program BPJS ini adalah :

1. Undang-undang

- a. UU No 40 Tahun tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur.
- b. UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

2. Peraturan Pemerintah

- a. PP No. 85 Tahun 2013 tentang hubungan antara setiap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- b. PP No. 86 Tahun 2013 tentang tatacara pengenaan sanksi administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggara Negara dan setiap orang, selain pemberi kerja, pekerja dan penerima bantuan iuran dalam penyelenggaraan jaminan sosial.
- c. PP No. 87 Tahun 2013 tentang tatacara pengelolaan aset jaminan sosial kesehatan.

- d. Perpres No. 111 Tahun 2013 tentang perubahan atas Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan.
- e. Perpres No.109 Tahun penahapan kepesertaan program jaminan sosial.
- f. Perpres No.108 Tahun 2013 tentang bentuk dan isi laporan pengeloan program jaminan sosial.
- g. Perpres No. 107 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan tertntu berkaitan dengan kegiatan operasional kementerian pertahanan, TNI, dan Kpolisian NRI.
- h. Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan.

2.6.3 Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Menurut Undang-Undang No.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki beberapa manfaat yaitu:

- 1. Pelayanan kesehatan pertama, meliputi :
 - a. Administrasi Pelayanan
 - b. Pelayanan *promotif* dan *preventif*
 - c. Pemeriksaan, pengobatan media dan konsultasi
 - d. Pelayanan obat dan bahan habis pakai
- 2. Pelayanan Kesehatan rawat jalan, meliputi :
 - a. Administrasi pelayanan
 - b. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesifik obat oleh dokter

- c. Tindakan medis spesifik sesuai indikasi medis.
- d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.

2.6.4 Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dalam pasal 5 ayat (2) UU No.24 Tahun 2011 disebutkan fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah:

1. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
2. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

2.6.5 Tugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk :

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta BPJS
2. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
3. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
4. Mengambil dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program Jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai ketentuan program Jaminan Sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.6.6 Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan

Menurut Kemenkes RI (2013) Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bersifat wajib, walaupun yang bersangkutan sudah memiliki jaminan kesehatan lain, karena masyarakat yang bukan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketika sakit dan harus berobat atau dirawat maka semua biaya yang timbul harus dibayar sendiri dan kemungkinan bisa sangat mahal diluar kemampuan kita. Oleh karena itu, semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

2.6.7 Biaya Iuran Jaminan Kesehatan

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan. Menurut Putri (2014) besarnya iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ditetapkan melalui Peraturan Presiden dan ditinjau ulang secara berkala sesuai dengan perkembangan sosial, ekonomi, kebutuhan dasar hidup yang layak. Setiap Peserta wajib membayar iuran yang besarnya yang telah ditetapkan berdasarkan prosentase dari upah (untuk pekerja penerima upah) atau suatu jumlah nominal tertentu (bukan penerima upah dan PBI).

Setiap Pemberi Kerja wajib memungut iuran dai pekerjanya, menambahkan iuran yang menjadi tanggung jawabnya, dan membayarkan iuran rutin tiap bulan kepada BPJS Kesehatan secara berkala (paling lambat tanggal 10 tiap bulannya). Apabila di tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya.

Besaran iuran BPJS Kesehatan pada 2021 akan mengacu pada Perpres Nomor 64 tahun 2020. Berikut daftar iuran BPJS Kesehatan 2021 terbaru yang harus dibayarkan peserta:

1. Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh Pemerintah.
2. Iuran peserta mandiri
 - a. Iuran peserta BPJS kelas III sebesar Rp 42.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III. Pemerintah tetap memberikan bantuan iuran sebesar Rp 7.000, sehingga per 1 Januari 2021, iuran BPJS Kesehatan kelas III yaitu sebesar Rp 35.000.
 - b. Iuran peserta BPJS kelas II sebesar Rp 100.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas II.
 - c. Iuran peserta BPJS Kesehatan kelas I sebesar Rp 150.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I.

Iuran tersebut juga bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll); peserta pekerja bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja.

3. Iuran Peserta Pekerja Penerima Upah

Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% dari Gaji atau Upah per bulan. Ketentuannya: 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta.

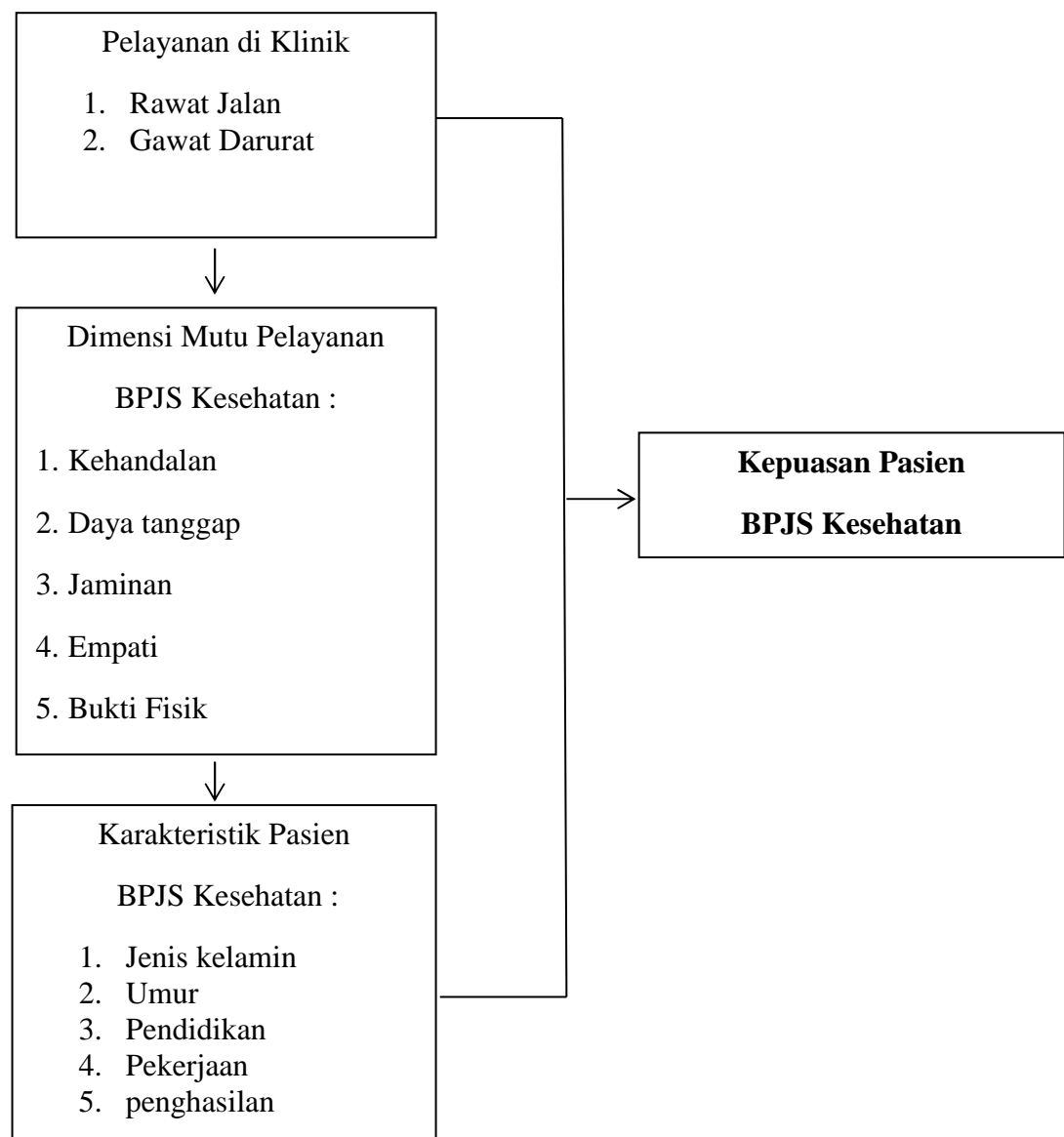
Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 5% dari Gaji atau Upah per bulan. Ketentuannya: 4% dibayar oleh Pemberi Kerja dan 1% dibayar oleh Peserta.

Iuran untuk keluarga tambahan Pekerja Penerima Upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran sebesar sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.

Iuran Jaminan Kesehatan bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan, iurannya ditetapkan sebesar 5% dari 45% gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III a dengan masa kerja 14 tahun per bulan, dibayar oleh Pemerintah. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan.

2.7 Kerangka Teori

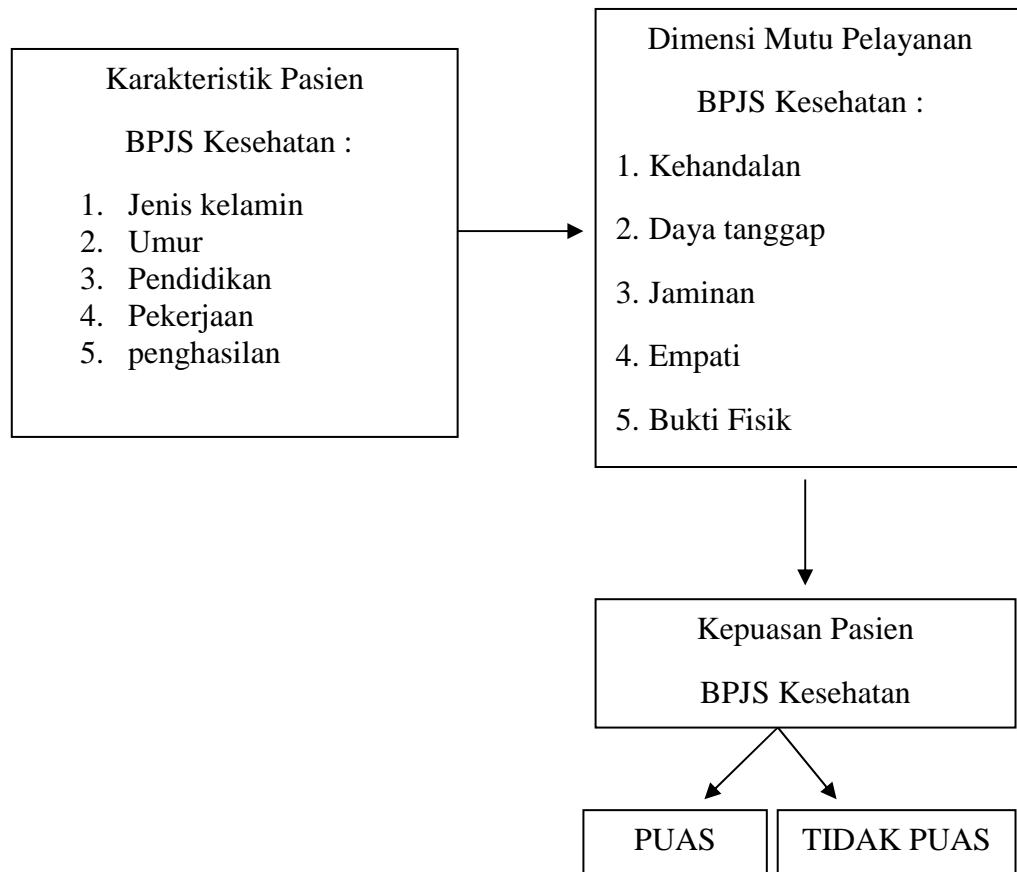
Kerangka teori adalah garis besar atau rancangan seperangkat konsep sistematis yang saling berhubungan dan berkaitan erat yang membentuk pandangan tentang suatu masalah yang menjadi pegangan pokok peneliti untuk memprediksi permasalahan penelitian. Secara sistematis, kerangka teori dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Sumber: S.Supriyanto, &.Ernawati 2010, Lupioadi 2006)

2.8 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu

Penelitian ini termasuk penelitian bidang Farmasi Sosial.

3.1.2 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Kecamatan Slawi.

3.1.3 Ruang Lingkup Waktu

Pengambilan data dilakukan pada bulan November 2020 – Januari 2021

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *Purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang diinginkan peneliti sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer didapatkan dari pengisian kuesioner yang disebarkan ke responden atau pasien.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pasien BPJS Kesehatan sebanyak 125 orang yang berumur 20-60 tahun dan minimal dua kali mendapatkan pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang diinginkan peneliti sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Notoadmojo, 2012).

Sampel merupakan bagian dari objek yang diteliti jumlah dan karakteristiknya dan mewakili seluruh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria inklusi, sedangkan bagian sampel yang tidak digunakan dimasukkan kedalam kriteria eksklusi.

Adapun kriteria inklusi yang ditentukan, sebagai berikut :

1. Berusia 20-60 Tahun.
2. Bersedia menjadi responden.
3. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan dua kali.

Kriteria Eksklusi :

1. Responden tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

Menurut Nursalam (2012), Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan *Rumus Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Sampel yang digunakan

N = Jumlah populasi

d = Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi (d) dapat dihitung dengan rumus (1 - a). Peneliti menetapkan kepercayaan sebesar 95%, maka dapat dihitung sebagai berikut:

Keterangan :

d : Tingkat signifikansi

a : Tingkat Kepercayaan

d = 1 - a

d = 1 - 0,95

d = 0,05

Populasi pasien peserta BPJS pada Klinik Syifa Ar-Rachmi Slawi pada bulan November 2020 sebanyak 125 pasien.

Sehingga :

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

$$n = \frac{125}{1 + (125) \cdot (0,05) \cdot (0,05)}$$

$$n = \frac{125}{1,31}$$

$$n = 95,42$$

Jadi, jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

3.3. Variabel Penelitian

Menurut Notoatmojo (2012), variabel merupakan sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang konsep pengertian tertentu. Pada penelitian ini variabel yang digunakan peneliti adalah kepuasan yang dilihat dari lima aspek dimensi yaitu: dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi bukti langsung.

3.4 Definisi Operasional

Menurut Tjiptono (2011) tingkat kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan yang timbul akibat dari pelayanan obat yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1. Karakteristik Pasien				
a. Usia	Umur adalah la manya seseorang hidup dari tahun lahirnya	Kuesioner	1. 20 – 30 Tahun 2. 31 – 40 Tahun 3. 41 – 50 Tahun 4. 51 – 60 Tahun Triyo Aditya, (2020)	Ordinal
b. Jenis Kelamin	Jenis kelamin merupakan perbedaan bentuk, sifat dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan.	Kuesioner	1. Perempuan 2. Laki-laki	Nominal
c. Pendidikan	Sekolah formal yang telah diikuti responden dan telah memiliki tanda bukti lulus dari instansi resmi yang terkait.	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Perguruan Tinggi	Ordinal
d. Pekerjaan	Pekerjaan merupakan pencarian barang yang terjadi untuk suatu pokok kehidupan yang dilakukan untuk mendapatkan nafkah.	Kuesioner	1. Pegawai Swasta 2. Pegawai Negri Sipil 3. Wraswasta 4. Ibu Rumah Tangga 5. Lain-Lain	Nominal
e. Penghasilan Perbulan	Uang yang diterima seseorang atau bisnis sebagai imbalan setelah mereka menyediakan barang, jasa, atau melalui modal investasi dan digunakan untuk mendanai pengeluaran sehari-hari.	Kuesioner	1. < 2 Juta 2. Rp 2–5 Juta 3. Rp 5-10 Juta 4. > 10 Juta	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
2. Dimensi Kepuasan				
a. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat dan cepat.	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Kurang puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Kurang puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pelanggan.	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Kurang puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
d. <i>Emphaty</i> (Empati)	Dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan.	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Kurang puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal
e. <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung di rasakan oleh pasien	Kuesioner	2. Sangat tidak puas 3. Tidak Puas 4. Kurang puas 5. Puas 6. Sangat puas	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
3. Tingkat Kepuasan Pasien	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Kurang puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner termasuk data primer. Data primer menurut Supriyanto dan Ernawati (2010), Data primer yaitu data dari hasil kuesioner kepada responden dimana data tersebut diperoleh langsung dari objek penelitian.

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Cara Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini, pertama mengucapkan salam, senyum dan sapa kepada pasien BPJS Kesehatan yang datang ke klinik, kemudian meminta persetujuan konsumen untuk dijadikan responden penelitian. Setelah meminta persetujuan responden, peneliti memberikan pengarahan cara mengisi kuesioner yang telah diuji validitas dan uji reliabilitas dari penelitian sebelumnya.

Setelah responden telah mengisi kuesioner, responden memberikan kuesioner kepada peneliti. Kemudian peneliti mengucapkan terimakasih kepada responden atas kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner.

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Notoatmodjo (2012), Uji Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur dengan uji kolerasi antara nilai (skor) pada beberapa pernyataan itu bermakna (*construct validity*) maka kuesioner tersebut mengukur konsep

yang kita ukur. Jumlah responden untuk uji validitas paling sedikit 20 orang agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran yang mendekati normal. Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS. Kuesioner dikatakan valid jika didapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga kuesioner dapat digunakan untuk penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Anggoro (2010) Reliabilitas berasal dari bahasa Inggris *reliability* memiliki arti kemantapan dari alat ukur. Uji reliabilitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data.

3.7 Instrumen Data

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan), untuk mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, dan untuk mengetahui kepuasan pasien.

Lembar kuesioner terdiri dari tiga bagian yaitu data demografi, data mutu pelayanan BPJS Kesehatan, dan data kepuasan pasien. Berikut penjelasan dari tiga bagian tersebut :

1. Data Demografi, berdasarkan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.

2. Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan, berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terdiri dari 20 pertanyaan dengan menggunakan format jawaban *skala likert*.
3. Data Kepuasan Pasien, berdasarkan indikator harapan dan kenyataan, terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan format jawaban *skala likert*.

3.8 Pengolahan Data Dan Analisa Data

Dalam penelitian ini variabel data yang terkumpul melalui metode kuesioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut :

1. *Editing* (Pemeriksaan Data), merupakan proses memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pertanyaan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari lembar kuesioner responden.
2. *Coding* (Pemberian Kode), pada tahap pengolahan ini peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden kedalam kategori.

Pemberian kode pada penelitian ini meliputi :

- a. Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan

Terdiri dari lima dimensi memiliki alternatif jawaban yang terdiri dari :

- 1) Sangat puas = 5

- 2) Puas = 4
- 3) Kurang puas = 3
- 4) Tidak puas = 2
- 5) Sangat tidak puas = 1

3. *Data Entry* (Memasukkan Data), adalah jawaban-jawaban dari responden dalam bentuk “kode” dimasukkan kedalam program SPSS untuk windows. Dalam tahap proses ini dibutuhkan ketelitian.
4. *Cleaning* (Pembersihan Data), adalah koreksian terhadap semua data yang telah dikumpulkan dan dimasukkan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan dan ketidaklengkapan data.

Data yang diolah kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat. Analisis univariat yang digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel dan sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan distribusi frekuensi, persentase dan skala pengukuran interval (Notoatmodjo, 2012).

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas intervalnya dapat dihitung sebagai berikut (Bandu, 2013) :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \text{ (nol koma delapan)} \end{aligned}$$

Dari skala tersebut, skala distribusi terhadap jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Distribusi Jawaban Responden

<i>Range</i> Nilai	Keterangan
1,00 - 1,80	Sangat tidak puas
1,81 - 2,60	Tidak puas
2,61 - 3,40	Kurang puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 - 5,00	Sangat puas

Menurut Suharman (2011), Analisis nilai tingkat kepuasan menggunakan format jawaban *Skala Likert*, yang memungkinkan konsumen menjawab dengan tingkatan 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kriteria Kepuasan Pasien

Jenis Pernyataan	Nilai	Keterangan
<i>Favorable</i>	1	Sangat tidak setuju
	2	Tidak setuju
	3	Kurang setuju
	4	Setuju
	5	Sangat setuju

Penelitian ini menggunakan kuesoner yang telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari beberapa pertanyaan. Analisa yang digunakan analisa univariat dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuesioner, dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \quad \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah seluruh observasi.

3.9 Etika Penelitian

Peneliti akan mengajukan permohonan ijin kepada kepala Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi melalui institusi pendidikan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Kemudian, lembar persetujuan disampaikan kepada responden dengan etika penelitian yang meliputi :

1. Informed Consent (Lembar Persetujuan)

Pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi telah diminta persetujuannya, data identitas konsumen dirahasiakan. Seluruh biaya yang berhubungan dengan penelitian ini menjadi tanggung jawab peneliti. Penelitian ini juga telah mendapat persetujuan dari Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal dan dari instansi yang berkaitan dengan penelitian yaitu Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

2. Anonymity (Tanpa Nama)

Pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi tidak akan dicantumkan namanya pada lembar kuesioner untuk menjaga kerahasiaan.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan informasi dijamin oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan dicantumkan sebagai hasil penelitian. Untuk menjaga kerahasiaan adalah dengan menyimpan lembar kuesioner sampai dengan jangka waktu yang lama. Setelah tidak digunakan, maka lembar kuesioner dimusnahkan dengan cara dibakar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi adalah salah satu klinik dokter keluarga yang berada di Jl. Wahid Hasyim (Depan Brigif 4/ Dewa Ratna) Slawi Kulon Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal. Klinik ini merupakan pengembangan praktek pribadi dr. Endah Pancawati sehubungan dengan semakin banyaknya peserta BPJS yang berkunjung ke praktek dr. Endah Pancawati di RSUD Susilo Slawi sebagai Dokter Keluarga BPJS. Dengan berdirinya Klinik Syiffa Ar-Rachmi diharapkan turut meningkatkan derajat kesehatan rakyat Indonesia khususnya penduduk Kota Slawi dan sekitarnya dengan cara menurunkan angka kesakitan dan kematiann masyarakat.

Secara geografis, Klinik Syifa Ar-Rachmi berbatasan dengan Sebelah Utara Masjid Miftahus Shodri, sebelah selatan Jl. Dr. Soetomo, sebelah timur tanah kosong, sebelah barat Jl. Wahid Hasyim. Posisi Klinik tepat di perempatan Jl. Dr. Soetomo dan Jl. Wahid Hasyim sehingga mudah dilalui transportasi umum maupun pribadi.

Responden yang terlibat untuk mendukung penelitian ini berjumlah 95 orang, yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Klinik Syifa Ar-Rachmi Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal. Pada peneltian ini, pada masing-masing responden diarahkan untuk mengisi kuesioner, setelah mengisi kuesioner didapatkan data yang akan di analisa secara unvariat dalam bentuk frekuensi, distribusi dan prosentase.

4.2 Karakteristik Responden

Karakter responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian ini. Distribusi responden mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan perbulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan dari penelitian ini.

4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Pembagian umur menurut Trio Aditya (2020) hasil dari penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1	20 – 30	10	10,5 %
2	31 – 40	20	20,8%
3	41 – 50	38	40%
4	51 – 60	25	26,3%
Jumlah		96	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2020-2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan umur menunjukkan responden yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 41-50 tahun yaitu 38 orang (40%) dan yang paling sedikit adalah umur antara 20-30 tahun sebanyak 10 orang (10,5%).

4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Perempuan	59	61,5%
2	Laki-laki	37	39%
	Jumlah	96	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2020-2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden paling sedikit berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (39%), dan yang paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang (61,5%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang paling banyak melakukan pelayanan kefarmasian di klinik adalah berjenis kelamin perempuan, hal tersebut dikarenakan jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner responden yang paling banyak berpartisipasi pasien perempuan, namun pada dasarnya tidak ada perbedaan antara jenis kelamin perempuan maupun laki-laki dalam hal mendapatkan pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	9	9,3%
2	SMP	13	13,6%
3	SMA	39	40,6%
4	Perguruan Tinggi	35	36,8%
	Jumlah	96	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2020-2021)

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi adalah responden paling banyak dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 39 orang (40,6%) sedangkan pendidikan yang paling sedikit adalah SD sebanyak 10 orang (10,4%).

4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Peekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pegawai Swasta	22	23,1%
2	Pegawai Negri Sipil	14	14,7%
3	Wiraswasta	11	11,5%
4	Ibu Rumah Tangga	35	36,4%
5	Lain-Lain	14	14,7%
Jumlah		96	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2020-2021)

Berdasarkan Tabel 4.4 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang paling banyak melakukan pelayanan kefarmasian di klinik adalah responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga 35orang (36,4%)sedangkan pekerjaan responden paling sedikit yaitu wiraswasta sebanyak 11 orang (11,5%).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Juniarsih pada tahun 2018 di Puskesmas Adiwerna menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Adiwerna adalah sebagai ibu rumah tangga, selain itu juga ada jenis pekerjaan seperti pegawai swasta, wiraswasta, PNS/Pensiunan, pelajar/mahasiswa.

4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik penghasilan perbulan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan

No.	Penghasilan Perbulan	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 2 Juta	45	46,8%
2	Rp 2–5 Juta	46	48,4%
3	Rp 5-10 Juta	3	3,1%
4	> 10 Juta	2	2,1%
Jumlah		96	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2020-2021)

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di klinik adalah responden yang mempunyai penghasilan perbulan Rp 2-5 juta yaitu sebanyak 46 orang (48,4%). Sedangkan penghasilan perbulan responden paling sedikit yaitu > 10 Juta sebanyak 2 orang (2,1%).

4.3 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Menurut Lewis dan Booms (2008) dalam penelitian Aryani (2015) menyatakan berdasarkan definisi kualitas pelayanan jasa yaitu suatu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan keinginan konsumen.

4.3.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas klinik memberikan pelayanan obat dengan cepat	4,72	Sangat Puas
2	Petugas klinik memberikan informasi yang mudah dipahami pasien	4,42	Sangat Puas
Rata-Rata		4,68	Sangat Puas

Berdasarkan dua pertanyaan pada dimensi ketanggapan maka dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama petugas klinik melakukan pelayanan dengan cepat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Karena hal tersebut ternyata dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang akan pelayanan yang telah diberikan. Pada pertanyaan kedua, petugas klinik memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Sehingga pasien dapat menerima informasi obat yang nanti akan dikonsumsi.

4.3.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi menjamin mutu obat yang diberikan	4,65	Sangat Puas
2	Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan	4,45	Sangat Puas
3	Petugas memastikan kebenaran penerima obat	4,68	Sangat Puas
Rata-Rata		4,56	Sangat Puas

Dari tiga pertanyaan pada dimensi jaminan maka dapat di simpulkan bahwa pada pertanyaan pertama petugas klinik yang melakukan pelayanan memastikan bahwa obat yang di dapatkan oleh pasien terjamin sehingga pasien merasa aman ketika akan mengkonsumsi obat tersebut. Pada pertanyaan kedua, petugas Klinik mengkonfirmasi kembali penjelasan ketika pasien masih belum paham dengan penjelasan sebelumnya, dengan itu pasien tidak bingung tentang kegunaan dan cara pemakaian obat yang telah diperoleh. Pada pertanyaan ketiga, mengenai petugas memastikan obat yang akan diberikan kepada pasien agar tidak terjadi kesalahan penerimaan obat dan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan terhadap pasien.

4.3.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas klinik memberikan informasi lama penyimpanan obat	3,43	Kurang Puas
2	Petugas klinik memberikan informasi kegunaan obat	4,21	Puas
3	Petugas klinik memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	4,23	Puas
4	Petugas klinik memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	3,20	Kurang Puas
5	Petugas klinik memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	3,18	Kurang Puas
6	Petugas klinik memberikan informasi tentang efek samping obat	3,16	Kurang Puas
7	Petugas klinik memberikan informasi tentang makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat	3,11	Kurang Puas
Rata-Rata		3,64	Puas

Berdasarkan tujuh pertanyaan pada dimensi kehandalan, maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke klinik merasa puas, dalam hal ini petugas memberikan

informasi mengenai kegunaan obat ke pasien dengan jelas sehingga pasien dapat memahami dengan jelas kegunaan obat yang telah diberikan, mengenai cara pemakaian obat petugas menyampaikan cara pemakaian obat ke pasien dengan tepat agar pasien tidak salah ketika menggunakan obat yang diberikan.

Pasien merasa kurang puas saat petugas tidak menyampaikan informasi mengenai lama penyimpanan obat, cara penyimpanan obat, lama penggunaan obat dan mengenai makanan atau minuman yang harus dihindari selama mengonsumsi obat karena ada makanan dan minuman yang tidak bisa berinteraksi dengan obat yang kita minum.

4.3.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepedulian

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepedulian sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas klinik memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	4,16	Puas
2	Petugas klinik memberikan informasi dengan ramah	4,31	Puas
3	Petugas klinik memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,62	Puas
Rata-Rata		4,11	Puas

Berdasarkan tiga pertanyaan pada dimensi kepedulian pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pertama mengenai petugas Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi dalam melakukan pelayanan kefarmasian selalu peduli dengan apa yang dilakukan oleh pasien, karena dengan sikap kepedulian tersebut akan membuat pasien yang berkunjung ke klinik merasa diperhatikan oleh petugas.

Dalam hal ini rata-rata pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas. Pertanyaan kedua, mengenai petugas Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi dalam melakukan pelayanan kefarmasian sangat ramah, karena keramahan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan. Dengan sikap ramah akan membuat pasien merasa nyaman ketika berkunjung karena itu petugas klinik sebaiknya meningkatkan keramah-tamahannya kepada pasien, karena dalam hal itu pasien merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan. Pertanyaan ketiga, petugas Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi selalu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien karena pasien harus mendapatkan informasi dengan jelas mengenai obat yang mereka akan konsumsi agar tidak terjadi kesalahan ketika akan mengkonsumsi obat. Dalam hal ini rata-rata pasien merasakan puas.

4.3.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti langsung sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi menyediakan ruang khusus untuk konseling	4,74	Sangat Puas
2	Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan	4,42	Sangat Puas
3	Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi menyediakan ruang tunggu yang nyaman	4,36	Sangat Puas
4	Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi memiliki obat yang lengkap	4,16	Puas
5	Petugas menulis etiket obat dengan rapi, jelas (mudah dibaca) dan kemasan yang menarik	4,28	Puas
Rata-Rata		4,52	Sangat Puas

Berdasarkan limapertanyaan pada dimensi bukti langsung dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama mengenai ruang pemberian informasi atau konseling, pihak klinik tidak memiliki ruang khusus dikarenakan ruangan yang terbatas jadi saat melakukan konseling, apoteker akan menyampaikan langsung di pelayanan kefarmasian. Pada pertanyaan kedua mengenai poster tentang

penyuluhan kesehatan, sudah cukup baik poster yang tertata dengan rapi dipintu kaca. Pada pertanyaan ketiga Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi memiliki ruang tunggu yang sangat nyaman, dan bersih. Rata-rata pasien sangat puas. Pada pertanyaan keempat mengenai kelengkapan obat-obatan cukup lengkap, karena rata-rata pasien merasa puas ketika berobat ke klinik. Pertanyaan kelima mengenai penulisan etiket dengan jelas mudah dibaca, pihak klinik sudah cukup baik dalam penulisan etiket karena menggunakan print tidak menggunakan manual dan perlu diperbaiki mengenai ukuran tulisan etiket agar tidak terlalu kecil dan mudah dibaca oleh pasien.

4.4 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Hasil penelitian kepuasan pasien pelayanan kefarmasian sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Dimensi Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>)	4,68	Sangat Puas
2	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,64	Puas
3	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,56	Sangat Puas
4	Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	4,11	Puas
5	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	4,52	Sangat Puas
Rata-Rata		4,18	Puas

Berdasarkan hasil yang didapat tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dapat dikelompokkan menjadi sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Hasil kepuasan pasien secara keseluruhan didapat dari hasil rata-rata lima aspek kepuasan yaitu sebesar 4,18 termasuk dalam kategori puas, hal ini menyatakan bahwa tingkat

kepuasan terhadap pelayanan farmasi secara umum mengalami peningkatan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Helni (2015) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek Jambi, Mutu pelayanan mempunyai hasil nilai rata-rata dengan skor 3,19 dengan tingkat puas.

Berdasarkan hasil perhitungan, pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) hasil skor yang diperoleh nilai rata-rata 4,68 dengan kategori sangat puas dan dari 96 responden ada 72 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan. Pasien merasa sangat puas dengan petugas dalam memberikan pelayanan obat dengan cepat dan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) hasil skor yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,64 dengan kategori puas dari 96 responden ada 30 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dalam memberikan penjelasan mengenai informasi kegunaan dan cara pemakaian dengan baik. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan yang diberikan petugas farmasi perlu meningkatkan kembali pada kehandalan (*reliability*) meliputi petugas menjelaskan informasi lama penggunaan dan penyimpanan obat, cara penyimpanan obat yang benar, dan efek samping dari obat tersebut supaya pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dari petugas farmasi karena dimensi ini paling rendah dari dimensi yang lain. Pada dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh

hasil skor dengan nilai rata-rata 4,56 dari 96 responden ada 81 responden ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi dalam menjamin mutu obat yang diberikan, mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan dan memastikan kebenaran penerimaan obat. Pada dimensi kepedulian (*emphaty*) diperoleh hasil skor dengan nilai rata-rata 4,17 dari 96 responden ada 60 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan informasi dengan ramah, dan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) diperoleh hasil skor dengan nilai rata-rata 4,52 dari 96 responden ada 80 responden ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dari petugas dalam menyediakan ruang khusus untuk konseling. Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, memiliki obat yang lengkap dan petugas menulis etiket obat dengan rapi, jelas (mudah dibaca) dan kemasan yang menarik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat ke Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi merasa puas dalam memberikan pelayanan berdasarkan karakteristik pasien dan lima dimensi kualitas kepuasan pasien sebesar 96%.

Diharapkan untuk petugas kesehatan khususnya petugas farmasi dengan meningkatkan pelayanan mengenai kehandalan (*realibility*) meliputi petugas menjelaskan informasi lama penggunaan dan penyimpanan obat, cara penyimpanan obat yang benar, dan efek samping dari obat tersebut supaya pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dari petugas farmasi karena dimensi ini paling rendah dari dimensi yang lain.

5.2 Saran

1. Bagi petugas kefarmasian Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi

Diharapkan petugas farmasi mempertahankan kinerjanya terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan maupun umum.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya perlu dilakukannya penelitian mengenai kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan mengenai pelayanan informasi obat di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anka, D.A.,Dirga.,Sudewi ,M.K., Nur, A., dan Sukrasno.2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukrame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2:1.
- Antina, Rila Rindi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2 (2), 567-76.
- Aini, Y., Andari, E. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1)
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2014. Peserta BPJS <http://www.bpjskesehatan.go.id>(20 Oktober 2017).
- Bandu, M. Y.2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat. *Skripsi*. Makasar : Universitas Hasanuddin.
- Delladari, M., Auzal, H., R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13:02.
- Erna.p., Muhammad, M., Riza, A., dan Rina., F. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal of Current Pharmaceutical Sciences* 1:2.
- Helni, 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Jurnal Nasional*. Jambi : Universitas Jambi. Vol. 17, No. 2 : 1-8.
- Hidayah, Titik Nurul (2015) *Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 1993) hal 104-105.
- Naufal,Iqbal dkk (2016) *Laporan Praktek Kerja Lapangan Klinik Syifa Ar-Rachmi*. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Notoatmojo (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.9 tahun 2014 tentang Klinik.

Permenkes No 30 Tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.

Susi, N., Syahrida, D.,A., dan Siti, A.2018 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr.Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 1(1):22-26.

Satya Enti Rikomah.2016. Farmasi Klinik Edisi I halaman 18-19. Republik Indonesia, 2014. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027.

Syaputra, Agus Diman (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*. Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua.

Yuyun, Y., Rini, S.H.2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1):39-48.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Observasi dari Politeknik Harapan Bersama



Yayasan Pendidikan Harapan Bersama
PoliTekniK Harapan Bersama
PROGRAM STUDI D III FARMASI

Kampus I : Jl. Mataram No.9 Tegal 52142 Telp. 0283-352000 Fax. 0283-353353
 Website: www.poltektegal.ac.id Email parapemikir.farmasi@poltektegal.ac.id

Nomor : 057.03/FAR.PHB/XI/2020
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian KTI Observasi

Kepada Yth,

Apoteker Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi
 di
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :


Nama : Melly Inez Salsabillah
 NIM : 18080141
 Judul KTI : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.


Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 4 November 2020

Mengetahui,
 Ka. Prodi DIII Farmasi


 apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM
 NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia


 Kusnadi, M.Pd
 NIPY. 04.015.217

Lampiran 2. Surat Balasan dari Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi



KLINIK PRATAMA
“SYIFA AR – RACHMI”
 JL. KH WACHID HASYIM, RT 002/RW 004, SLAWI KULON
 TELPON/FAX : 0283 6190161
 Email : syifaarrachmi@yahoo.com/syifaarrachmi@gmail.com
 KECAMATAN SLAWI, KABUPATEN TEGAL-52419

SURAT BALASAN

Kepada Yth,
 Ketua Panitia KTI DIII Farmasi
 Di Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : apt. Mubarak, S.Farm
 Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : **Melly Inaz Salsabila**
 NIM : **18080141**
 Program Studi : DIII Farmasi
 Instansi : Politeknik Harapan Bersama Tegal

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Klinik Pratama Syifa Ar Rachmi sebagai syarat penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan Judul : “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar Rachmi”


Demikian surat ini kami sampaikan Atas perhatiannya dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.

Slawi, 04 Februari 2020

Mengetahui,
 Penanggung Jawab
 Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi


 dr. Endah Pancawati

Hormat Kami,
 Apoteker Penanggung Jawab


 apt. Mubarak, S.Farm

Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



KLINIK PRATAMA
“SYIFA AR – RACHMI”
 JL. KH WACHID HASYIM, RT 002/RW 004, SLAWI KULON
 TELPON/FAX : 0283 6190161
 Email : syifaarrachmi@yahoo.com/syifaarrachmi@gmail.com
KECAMATAN SLAWI, KABUPATEN TEGAL-52419

Slawi, 04 Februari 2021

Nomor : 001 /SAR/IV/2021
 Lampiran :-
 Hal : Pemberitahuan

Kepada :

Yth. Rektor Politeknik Harapan Bersama Tegal
 Jl. I. Mataram No.9, Kel. pesurungan lor, Kel. Pesurungan Lor, Pesurungan Lor
 Kec. Margadana, Kota Tegal, Jawa Tengah 52147

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan KaryaTulis Ilmiah di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi pada bulan November 2020, maka dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswa DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal yaitu :

Nama : **Melly Inaz Salsabila**
 NIM : **18080141**
 Program Studi: DIII Farmasi
 Instansi : Politeknik Harapan Bersama Tegal
 Judul KTI : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Klinik Pratama Syifa Ar Rachmi

Dapat kami setujui untuk melakukan Pengambilan data di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi untuk menunjang KaryaTulis Ilmiah, sesuai ketentuan yang terdapat dalam Surat Permohonan.

Demikian konfirmasi dari kami untuk dapat di tindak lanjuti, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Penanggung Jawab
 Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi

dr. Endah Pancawati

Lampiran 4. Lembaran Pernyataan Penelitian

LEMBAR PERNYATAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal :

Nama : Melly Inez Salsabillah

NIM : 18080141

Judul : ‘Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi’.

Bersama ini saya mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berkenan menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan untuk kepentingan pendidikan. Jawaban yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya.

Oleh karena itu, peneliti berharap agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memberikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari rasakan. Atas perhatian dan kerjasamanya untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Slawi, Januari 2021

Melly Inez Salsabillah

Lampiran 5. Lembar Persetujuan Responden**LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal, dengan judul ;

**‘‘Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian
Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi’’**

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya. Oleh karena itu, saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Demikian surat persetujuan ini saya buat dengan sejujur-jujurnya dan tanpa paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Slawi, Januari 2021

Responden

(.....)

Lampiran 6. Kuesioner

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN BPJS KESEHATAN DI KLINIK SYIFA AR-RACHMI SLAWI

No.Kuesioner :

Beri tanda (√) pada data responden dibawah ini :

Jenis Kelamin : Pria
 Wanita

Usia :

Pendidikan : SD SMA Tidak tamat SD
 SMP Perguruan Tinggi

Pekerjaan : Pegawai Swasta Wiraswasta Ibu RumahTangga
 Pegawai Negri Sipil Lain-lain :

Penghasilan : <Rp 2 juta Rp 2-5 juta
 Rp 5-10 juta Rp 10 juta

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda(√) pada kolom, dengan pilihan : 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju.

Responsiveness

1 2 3 4 5

1. Petugas Klinik memberikan pelayanan obat dengan cepat

2. Petugas Klinik memberikan informasi yang mudah dipahami

Reliability

1 2 3 4 5

1. Petugas Klinik memberikan informasi lama penyimpanan obat

2. Petugas Klinik memberikan informasi tentang kegunaan obat

3. Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat

4. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat

5. Petugas menginformasikan tentang lama penggunaan obat

6. Petugas menginformasikan tentang efek samping obat

7. Petugas menginformasikan tentang makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat

Assurance

1 2 3 4 5

1. Klinik Syifa ar-rachmi menjamin mutu obat yang Diberikan

2. Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan

3. Petugas memberikan kebenaran penerima obat

Emphaty

1 2 3 4 5

1. Petugas Klinik memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
2. Di Klinik Syifa ar-rachmi memberikan informasi dengan ramah
3. Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

Tangible

1 2 3 4 5

1. Klinik Syifa ar-rachmi menyediakan ruang khusus untuk pemberian informasi atau konseling
2. Di Klinik tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan
3. Klinik Syifa ar-rachmi menyediakan ruang tunggu yang nyaman
4. Klinik syifa ar-rachmi memiliki obat yang lengkap
5. Petugas menulis etiket obat dengan rapi, jelas (mudah dibaca) dan Kemasan yang menarik

Sumber : Helni (2015)

Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Responden

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN BPJS KESEHATAN
DI KLINIK SYIFA AR-RACHMI SLAWI**

No. Kuesioner :

Beri tanda (✓) pada data responden dibawah ini :

Jenis Kelamin : Pria
 Wanita

Usia : 30

Pendidikan : SD SMA Tidak tamat SD
 SMP Perguruan Tinggi

Pekerjaan : Pegawai Swasta Wiraswasta Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Negri Sipil Lain-lain :

Penghasilan : < Rp 2 juta Rp 2-5 juta
 Rp 5-10 juta > Rp 10 juta

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (✓) pada kolom, dengan pilihan : 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju.

Responsiveness

	1	2	3	4	5
1. Petugas Klinik memberikan pelayanan obat dengan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Petugas Klinik memberikan informasi yang mudah dipahami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Realiability

	1	2	3	4	5
1. Petugas Klinik memberikan informasi lama penyimpanan obat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Petugas Klinik memberikan informasi tentang kegunaan obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Petugas menginformasikan tentang lama penggunaan obat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6. Petugas menginformasikan tentang efek samping obat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Petugas menginformasikan tentang makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Assurance	
	1 2 3 4 5
1. Klinik Syifa ar-rachmi menjamin mutu obat yang diberikan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3. Petugas memberikan kebenaran penerima obat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Empaty	
	1 2 3 4 5
1. Petugas Klinik memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. Di Klinik Syifa ar-rachmi memberikan informasi dengan ramah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3. Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Tangible	
	1 2 3 4 5
1. Klinik Syifa ar-rachmi menyediakan ruang khusus untuk pemberian informasi atau konseling	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. Di Klinik tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3. Klinik Syifa ar-rachmi menyediakan ruang tunggu yang nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4. Klinik syifa ar-rachmi memiliki obat yang lengkap	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5. Petugas menulis etiket obat dengan rapi, jelas (mudah dibaca) dan Kemasan yang menarik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Lampiran 8. Uji Validitas Reliabilitas
Data Uji Validitas Reliabilitas

No.	No. Pertanyaan																				Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91
2	4	4	3	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	82
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	84
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	82
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	85
6	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	79
7	5	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	83
8	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	79
9	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	82
10	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	74
11	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	80
12	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	80
13	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	82
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	71
15	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	81
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	67
17	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	82
18	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	79
19	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	79
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	79
21	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	79
22	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
23	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	80
24	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	83
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	80
26	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	86
27	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	81
28	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
29	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	68
30	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	79

Keterangan :

Sangat Puas = 5 Tidak Puas = 2 Y = jumlah total
 Puas = 4 Sangat Tidak Puas = 1

Hasil Uji Validitas

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 P12 P13
P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		total
P01	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P02	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P03	Pearson Correlation	.425*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	30
P04	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P05	Pearson Correlation	.423*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
P06	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
P07	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P08	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P09	Pearson Correlation	.498**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
P10	Pearson Correlation	.384*
	Sig. (2-tailed)	.036
	N	30
P11	Pearson Correlation	.426*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	30
P12	Pearson Correlation	.404*
	Sig. (2-tailed)	.027
	N	30
P13	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	.001

	N	30
P14	Pearson Correlation	.512**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
P15	Pearson Correlation	.491**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
P16	Pearson Correlation	.455*
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	30
P17	Pearson Correlation	.422*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
P18	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
P19	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P20	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Keterangan :

Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai pearson correlation lebih besar dari 0.361 (0.361 merupakan nilai r tabel untuk jumlah responden (N) = 30) dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0.05.

Apabila nilai pearson correlation kurang dari 0.361 dan nilai sig. (2-tailed) lebih dari 0.05 maka Item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Hasil Uji Reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 P12 P13
P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	20

Dari hasil uji reliabilitas terhadap 20 item pertanyaan menggunakan program SPSS didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.824.

Lampiran 9. Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
1	Pria	41	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil	> Rp 10 Juta
2	Pria	30	SMA	Wiraswasta	< Rp 2 Juta
3	Wanita	30	SMA	Pegawai Swasta	< Rp 2 Juta
4	Wanita	40	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
5	Pria	23	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
6	Wanita	43	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
7	Pria	59	SD	Wiraswasta	< Rp 2 Juta
8	Wanita	60	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
9	Wanita	50	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
10	Wanita	43	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	< Rp 2 Juta
11	Pria	38	SMA	Pegawai Swasta	< Rp 2 Juta
12	Pria	54	SMA	Wiraswasta	< Rp 2 Juta
13	Wanita	36	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	< Rp 2 Juta
14	Pria	49	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil	> Rp 10 Juta
15	Wanita	44	SMA	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
16	Wanita	37	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
17	Wanita	56	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
18	Wanita	34	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
19	Pria	54	SMA	Wiraswasta	Rp 2-5 Juta
20	Wanita	47	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
21	Wanita	36	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
22	Wanita	49	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta

23	Pria	43	SMA	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
24	Wanita	56	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
25	Pria	49	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
26	Wanita	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
27	Wanita	28	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
28	Pria	49	SMA	Wiraswasta	2-5 Juta
29	Wanita	60	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
30	Wanita	36	SMA	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
31	Wanita	48	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
32	Pria	43	SMA	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
33	Wanita	37	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
34	Wanita	43	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	Rp 2-5 Juta
35	Wanita	54	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
36	Pria	59	SMP	Wiraswasta	Rp 2-5 Juta
37	Wanita	54	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
38	Wanita	47	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp 2 Juta
39	Pria	38	SMA	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
40	Wanita	25	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	< Rp 2 Juta
41	Wanita	36	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	Rp 2-5 Juta
42	Wanita	32	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rp 2-5 Juta
43	Pria	36	SMA	Pegawai Swasta	Rp 2-5 Juta
44	Pria	41	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	Rp 5-10 Juta
45	Wanita	40	SD	Ibu Rumah Tangga	Rp 2-5 Juta
46	Wanita	38	SMA	Lain-Lain	< Rp 2 Juta
47	Wanita	46	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rp 2-5 Juta
48	Pria	39	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Rp 2-5 Juta

49	Pria	42	SMP	Pegawai Swasta	< 2 Juta
50	Pria	47	SMA	Wiraswasta	Rp 2-5 Juta
51	Wanita	45	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
52	Wanita	31	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil	5-10 Juta
53	Wanita	29	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	2-5 Juta
54	Pria	46	SMA	Pegawai Swasta	2-5 Juta
55	Wanita	43	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
56	Wanita	39	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	2-5 Juta
57	Pria	48	Perguruan Tinggi	Pegawai Negri Sipil	5-10 Juta
58	Wanita	40	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
59	Wanita	49	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
60	Pria	45	SMA	Wiraswasta	2-5 Juta
61	Wanita	39	Perguruan Tinggi	Lain-Lain	2-5 Juta
62	Pria	58	SMA	Pegawai Swasta	< 2 Juta
63	Pria	48	SMA	Wiraswasta	< 2 Juta
64	Pria	50	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 Juta
65	Wanita	39	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
66	Pria	47	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
67	Pria	54	SMP	Wiraswasta	< 2 Juta
68	Wanita	44	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
69	Wanita	49	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
70	Pria	52	SMP	Pegawai Swasta	< 2 Juta
71	Wanita	56	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 Juta
72	Wanita	44	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
73	Wanita	25	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 juta
74	Wanita	52	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta

75	Wanita	54	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
76	Pria	23	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 Juta
77	Pria	47	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
78	Pria	56	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
79	Wanita	45	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 Juta
80	Wanita	55	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
81	Pria	58	SMA	Pegawai Swasta	2-5 Juta
82	Wanita	43	Perguruan Tinggi	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
83	Wanita	54	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
84	Pria	49	SMA	Pegawai Swasta	2-5 Juta
85	Wanita	59	SD	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
86	Wanita	56	SMP	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
87	Wanita	49	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	2-5 Juta
88	Pria	55	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
89	Pria	46	SMA	Pegawai Swasta	2-5 Juta
90	Pria	38	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
91	Wanita	43	SMA	Ibu Rumah Tangga	2-5 Juta
92	Wanita	50	SD	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
93	Pria	29	SMA	Pegawai Swasta	2-5 Juta
94	Pria	34	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri Sipil	2-5 Juta
95	Wanita	54	SD	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta
96	Wanita	49	SMA	Ibu Rumah Tangga	< 2 Juta

32	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5
33	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
34	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
35	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
36	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4
39	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
40	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4
41	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5
43	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5
45	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
46	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
48	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
50	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
51	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5
53	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
54	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
55	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
56	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
58	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4
59	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
60	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
61	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5
63	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
64	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
65	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4

67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
68	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4
69	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
70	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
71	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
73	5	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4
74	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
75	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
76	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4
78	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4
80	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
81	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
82	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
84	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5
86	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
87	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
88	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
89	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
90	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
91	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
92	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
93	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
94	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
95	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4

Keterangan :

Sangat Puas = 5


Tidak Puas = 2




Puas = 4




Sangat Tidak Puas = 1


Kurang Puas

Lampiran 11. Foto – foto/Dokumentasi Penelitian

NO	GAMBAR	KETERANGAN
1.		Responden sedang mengisi kuesioner

NO	GAMBAR	KETERANGAN
2.	   	<p data-bbox="970 427 1198 501">Bukti Langsung <i>(Tangibles)</i></p> <p data-bbox="954 595 1214 629">Bagian Pendaftaran</p> <p data-bbox="935 891 1233 925">Ruang tunggu nyaman</p> <p data-bbox="842 1182 1326 1256">Penulisan etiket rapi dan jelas (dapat dibaca)</p> <p data-bbox="887 1608 1278 1641">Poster Penyuluhan Kesehatan</p>

NO	GAMBAR	KETERANGAN
3.		<p style="text-align: center;">Dokumentasi Kehandalan <i>(Reliability)</i></p> <p>Petugas memberikan informasi mengenai cara pemakaian obat serta menjelaskan kegunaan obat tersebut</p>
4.		<p style="text-align: center;">Dokumentasi Ketanggapan <i>(Responsiveness)</i></p> <p>Petugas memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien</p>
5.		<p style="text-align: center;">Dokumentasi Jaminan <i>(Assurance)</i></p> <p>Klinik menjamin mutu obat</p>

NO	GAMBAR	KETERANGAN
6		<p>Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang sudah diberikan dan petugas memastikan kebenaran penerima obat</p>
		<p>Dokumentasi Kepedulian (Empathy)</p> <p>Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien</p>
		<p>Petugas memberikan informasi dengan ramah dan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien</p>



Nama : Melly Inez Salsabillah

NIM : 18080141

TTL : Tegal, 18 Januari 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : mellysalsabillah@gmail.com

Alamat : Perumahan Griya Indah. Jl. Mawar Blok C.6

Rt 05/Rw 03, Kec.Slawi. Kab. Tegal.

No. Hp : 081227117044

Pendidikan :

SD : SDN Dukuhwringin 02

SMP : SMP IT LUQMAN AL-HAKIM

SMK : SMK Farmasi Muhammadiyah Lebaksiu

Akademi : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Nama Orang Tua :

Ayah : Prihartono

Ibu : Aminatun