

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI UNIT RAWAT JALAN RSUD dr. M. ASHARI PEMALANG**



TUGAS AKHIR

Oleh

AGUSTIN ENDANG MINARSIH

22081022

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

2025

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI UNIT RAWAT JALAN RSUD dr. M. ASHARI PEMALANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh

AGUSTIN ENDANG MINARSIH

22081022

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
UNIT RAWAT JALAN RSUD dr. M. ASHARI PEMALANG

Oleh :

AGUSTIN ENDANG MINARSIH

22081022

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., MH

NIDN.0615098902

PEMBIMBING II



Joko Santoso, M Farm

NIDN.0623109201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Agustin Endang Minarsih

Nim : 22081022

Skim TA : Karya Tulis Ilmiah

Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pematang

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

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. ()

Penguji 1 : apt. Tya Muldiyana, M.Farm. ()

Penguji 2 : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm.,MH ()

Tegal, 16 April 2025

Program Studi DIII Farmasi

Ketua Program Studi


Apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

NIPY. 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

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

NAMA	Agustin Endang Minarsih
NIM	22081022
Tanda Tangan	
Tanggal	16 April 2025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agustin Endang Minarsih
NIM : 22081022
Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir
Skim TA : Karya Tulis Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*none-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Gambaran Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/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 : 16 April 2025



(Agustin Endang Minarsih)

22081022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Keberhasilan tidak akan datang secara tiba-tiba, tapi karena usaha, kerja keras kita sendiri serta do'a.

Jangan takut untuk bermimpi besar, karena tidak ada yang mustahil selama kita mampu untuk berusaha mewujudkan mimpi besar kita.

Kupersembahkan untuk :

- Kedua orangtuaku
- Saudaraku
- Teman-teman angkatanku
- almamaterku

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas semua berkat dan rahmatNya sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang”** sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc selaku direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. selaku Ketua Program studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Akhmad Aniq Barlian,. S.Farm., M.H selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Bapak Joko Santoso, M.Farm. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Para dosen dan staff karyawan Politeknik Harapan Bersama Tegal.
6. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun tugas akhir ini, maka penulis berharap kritik dan saran pembaca untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Tegal, 16 April 2025

Penulis

Agustin Endang Minasrih

INTISARI

Minarsih, Agustin Endang; Barlian, Akhmad Aniq; Santoso, Joko., 2025. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek kehandalan aspek empati aspek ketanggapan, aspek jaminan dan aspek berwujud. Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan menggunakan metode deskriptif. Instrument yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pasien. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang pada bulan oktober 2024. Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan dan menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang disebut sebagai responden dan berjumlah 100 responden. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisa data dengan cara menghitung frekuensi data menggunakan program SPS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang sebesar 70% merasa puas terhadap pelayanan petugas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Peserta BPJS Kesehatan, RSUD dr. M. Ashari Pemalang

ABSTRACT

Minarsih, Agustin Endang; Barlian, Akhmad Aniq; Santoso, Joko., 2025. An Overview Of BPJS Health Participants' Satisfaction Level On Pharmaceutical Service In RSUD Dr. M. Ashari, Pemalang.

Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to pharmaceutical preparations, to achieve definite results to improve patients' quality of life. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include the reliability aspects of the empathic aspects of responsiveness, assurance aspects, and tangible aspects.

This research used an Analytical research design with Cross Sectional approach using descriptive methods. The instrument used was a patient satisfaction questionnaire. The technique used in this sampling is nonprobability sampling with a purposive sampling method. Data was retrieved at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD Dr. M. Ashari Pemalang in October 2024. The samples in this research were BPJS Health patients who underwent outpatient care and redeemed drugs at hospital pharmacy installations which were referred to as respondents and numbered 100 respondents. The data obtained is then analyzed data by calculating the frequency of data using the SPS program.

The results showed that the level of satisfaction of BPJS Health patients at the Outpatient Pharmacy Installation at RSUD Dr. M. Ashari BPJS Health patient patients at hospital outpatient installations RSUD Dr. M. Ashari Pemalang was 70% satisfied with the service of the officers.

Keywords: Satisfaction Level, Participants in BPJS Health, RSUD dr. M.Ashari Pemalang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN OROSINILITAS.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Bagi Peneliti	4
1.5.2 Bagi Institusi Tempat Penelitian	4
1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan	4
1.6. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Rumah Sakit	6
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	6

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.2. Instalasi Farmasi.....	7
2.2.1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	7
2.2.2. Tugas dan Fungsi Instalasi Rumah Sakit.....	8
2.3. RSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	10
2.3.1. Tugas RSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	11
2.3.2. Fungsi RRSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	11
2.3.3. Visi dan Misi RSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	12
2.3.4. Pelayanan RSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	13
2.4. Pelayanan	13
2.4.1. Pengertian	13
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.4.3. Standar Pelayanan Kefarmasian	15
2.5. Kepuasan	16
2.5.1. Pengertian	16
2.5.2. Pengukuran Kepuasan	16
2.6. Kerangka Teori.....	18
2.7. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	20
3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian.....	20
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1. Populasi	21

3.3.2. Sampel	21
3.4. Variabel Penelitian.....	22
3.4.1. Instrumen Penelitian	22
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4.3. Tahap-Tahap Pengambilan Data	23
3.5. Definisi Operasional	24
3.6. Uji Reliabilitas	24
3.7. Pengolahan dan Analisa Data	25
3.7.1. Teknik Pengolahan Data.....	25
3.7.2. Analisa Data	26
3.8 Etika Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil Penelitian.....	30
4.1.1. Gambaran Kepuasan.....	31
4.2. Pembahasan	33
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
5.2.1 Bagi Rumah Sakit.....	39
5.2.2 Bagi Peneliti	40
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.6 Keaslian Penelitian	4
Tabel 2.5.2 Skala Likert.....	18
Tabel 3.5 Definisi Operasional	24
Tabel 3.7.2 Interpretasi Skor	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.1.1 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Pelayanan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Kerangka Teori	18
Gambar 2.7 Kerangka Konsep.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian RSUD dr. M. Ashari Pemalang....	44
Lampiran 2 Balasan Perijinan dari RSUD dr. M. Ashari Ke Politeknik Harapan Bersama Tegal	45
Lampiran 3 Permohonan Ijin Kepada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang.....	46
Lampiran 4 Persetujuan Menjadi Responden.....	47
Lampiran 5 Kuisisioner 15 Pertanyaan Kepuasan Pelayanan Pasien Peserta BPJS Kesehatan	48
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Responden	50
Lampiran 7 Perhitungan Indeks Kepuasan	53
Lampiran 8 Foto-foto Instalasi Farmasi Rawat Jalan.....	57