

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL TERHADAP MUTU PELAYANAN
FARMASI DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD Dr. M. ASHARI PEMALANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan
Tugas Akhir

Oleh :

AMMELIA LINTANG SUKMA GUMILANG

22080016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
2025**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL TERHADAP MUTU PELAYANAN
FARMASI DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD Dr. M. ASHARI PEMALANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai
Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh :

AMMELIA LINTANG SUKMA GUMILANG

22080016

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL TERHADAP MUTU PELAYANAN
FARMASI DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD dr. M. ASHARI PEMALANG**

TUGAS AKHIR

Oleh :

AMMELIA LINTANG SUKMA GUMILANG

22080016

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



**Iroma Maulida, S.KM., M.Epid
NIDN 0624037501**

PEMBIMBING II



**A. Aniq-Barlian, S.Farm., M.H
NIDN 0615098902**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Ammelia Lintang Sukma Gumilang
Skim TA : KTI
NIM : 22080016
Jurusan / Program Studi : DIII Farmasi
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi
di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M.
Ashari Pemalang

Telah berhasil dipertahankan dan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan / Program Studi DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Joko Santoso, M.Farm ()
Anggota Penguji 1 : apt. Sari Prabandari S.Farm., M.M ()
Anggota Penguji 2 : Iroma Maulida, S.KM., M.Epid ()

Tegal, 09 Mei 2025

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi



Apt. Rizky Febriyanti, M.Farm

NIPY. 0627028302

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

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

NAMA	AMMELIA LINTANG SUKMA GUMILANG
NIM	22080016
Tanda Tangan	
Tanggal	9 Mei 2025

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ammelia Lintang Sukma Gumilang
NIM : 22080016
Jurusan / Program Studi : DIII Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal Hak Bebas Royalti Nonekseklusif (Noneexclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang” Besera perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti/ nonekseklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak Menyimpan, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan data (databes), nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Tegal

Pada tanggal : 9 Mei 2025

Yang menyatakan



(Ammelia Lintang Sukma Gumilang)

NIM.22080016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucap rasa Syukur atas Rahmat sang Maha Esa sebagai ungkapan terimakasih, Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada Ibu saya yang selalu memberikan semangat dan cintanya
2. Sahabatku yang selalu ada di saat aku sedang ada kesulitan
3. Untuk teman-teman farmasi
4. Almameterku

PRAKATA

Alhamdulillah rabbil'alamin puji Syukur atas kehadiran Allah SWT. atas berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Ashari Pemalang.

Terimakasih pada pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir dan berbagai sumber yang telah penulis pakai sebagai data dan fakta pada Tugas Akhir ini serta dosen pembimbing yang senantiasa telah membantu.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis, terutama kepada :

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S. Farm., M. Sc, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm selaku ketua Prodi Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Iroma Maulida, S.KM.,M.Epid selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan kritik, saran, bimbingan, dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bapak A. Aniq Barlian, S.Farm., M.H selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan kritik, saran, bimbingan, dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan ibu bagian diklat di RSUD dr. M. Ashari pemalang yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
6. Alm. Ayah saya Mutaqim tugas akhir ini saya persembahkan untuk alm. Ayah saya yang tidak sempat untuk melihat dan menemani proses putrinya untuk menyelesaikan Pendidikan. Banyak hal yang menyakitkan yang telah saya lalui tanpa sosok ayah babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi itu tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang sudah diberikan semasa hidupmu.
7. Kepada pintu surgaku, Perempuan hebatku Ibu Susdaryati orang yang sangat berjasa dalam hidup saya. Orang yang selalu mengusahakan anak perempuannya ini menempuh Pendidikan setinggi-tingginya, terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang telah engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa mengenyam Pendidikan sampai pada tingkat ini. Terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan , terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, terimakasih telah menjadi sumber inspirasi serta pelita yang tak akan pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang telah diberikan yang tak terhitung jumlahnya.

8. Sahabat saya yang tak kalah pentingnya yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa hingga saat ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan saya sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat saya membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah saya selama ini
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat, dan terimakasih atas segala kebaikan dan waktu yang selalu kita habiskan bersama selama masa perkuliahan.

INTISARI

Gumilang, Ammelia L.S., Maulida, Iroma., Barlian, Akhmad A. 2025. Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap masyarakat yang memakai jasa pelayanan kesehatan sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan dibidang kefarmasian yang optimal dan jaminan kepercayaan agar Masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang yang telah memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Jumlah sampel yang akan digunakan adalah 100 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data diolah dengan pemeriksaan data, *coding*, *entry*, *scoring*, dan *cleaning*.

Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang dengan rata-rata pada keseluruhan dimensi yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (empati), *assurances* (jaminan), *tangible* (bukti langsung) dengan perolehan nilai rata-ratanya yaitu sebesar 84 %. Dengan nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh RSUD Dr. M. Ashari Pemalang.

Kata Kunci: kepuasan, pasien BPJS Kesehatan, pelayanan kefarmasian, rawat jalan

ABSTRACT

Gumilang, Ammelia L.S., Maulida, Iroma., Barlian, Akhmad A. 2025. Patient Satisfaction Level of Social Security Administration Agency Regarding Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation of Dr. M. Ashari Pemalang Regional General Hospital.

Quality health services are services that focuses on satisfaction of every person who uses service health so they need health services in pharmaceutical sector optimal results and guaranteed trust so that the community gets good results satisfying. The aim of this research was to determine satisfaction level of BPJS Kesehatan patients on quality of pharmaceutical services in outpatient installations of RSUD Dr. M. Ashari Pemalang based on five dimensions of service quality namely tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research used was descriptive research. Sample consisted of BPJS Kesehatan outpatients receiving pharmaceutical services at Dr. M. Ashari Pemalang Regional General Hospital, who met inclusion and exclusion criteria. Sample size was 100 respondents. Data collection was conducted using questionnaires. Data processing included data checking, coding, entry, scoring, and cleaning.

The results of this research were that patient satisfaction level regarding the pharmaceutical services of outpatient BPJS Kesehatan patients at Dr. M. Ashari Pemalang Regional General Hospital with an average of all dimensions, namely the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible (direct evidence) with an average value of 84%. With this average value, it shows that patients are very satisfied with the pharmaceutical services provided by Dr. M. Ashari Pemalang Regional General Hospital.

Keywords: BPJS Kesehatan patients, outpatient, pharmaceutical services, satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pelayanan Kefarmasian	8
2.1.1 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	11
2.1.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....	12
2.1.3 Manfaat Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	12
2.2 Kepuasan Pasien.....	13
2.2.1 Dimensi Kepuasan	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15

2.3	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	16
2.3.1	Definisi BPJS Kesehatan	16
2.3.2	Kepesertaan BPJS Kesehatan.....	17
2.3.3	Iuran BPJS Kesehatan	18
2.3.4	Manfaat BPJS Kesehatan	19
2.4	Rumah Sakit	20
2.4.1	Pengertian Rumah Sakit.....	20
2.4.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	20
2.4.3	Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	21
2.5	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Ashari Pematang.....	24
2.5.1	Sejarah RSUD Dr. M. Ashari Pematang	24
2.5.2	Visi dan Misi RSUD Dr. M. Ashari Pematang.....	25
2.5.3	Motto RSUD dr. M. Ashari Pematang	25
2.6	Kerangka Teori	27
2.7	Kerangka Konsep	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian	29
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Variabel Penelitian.....	32
3.6	Definisi Operasional variabel.....	32
3.7	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.1	Jenis Data	35
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data	35
3.8	Uji Validitas	35
3.9	Pengelolaan dan Analisis Data	36
3.9.1	Pengelolaan Data.....	36
3.9.2	Analisis Data	38

3.10 Etika Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Karakteristik Responden	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	44
4.2 Kepuasan Berdasarkan Tiap Dimensi	45
4.2.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	45
4.2.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)..	46
4.2.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	47
4.2.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	48
4.2.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	49
4.2.6 Persentase Keseluruhan Dimensi	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2 Hasil Konversi tingkat kepuasan.....	37
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Kepuasan	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	44
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Menurut Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	45
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Menurut Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	46
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Menurut Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	47
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Menurut Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	48
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Menurut Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	49
Tabel 4.11 Hasil Keseluruhan Dimensi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Foto RSUD Dr. M. Ashari Pemalang	26
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Teori.....	27
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Konsep.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian	57
Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Dari Diklat Ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan	58
Lampiran 3. Lembar Kuesioner	59
Lampiran 4. Lembar persetujuan responden	62
Lampiran 5. hasil kuesioner	63
Lampiran 6. Data Karakteristik Responden	66
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian	70
Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden Dimensi <i>Reliablility</i> (Kehandalan)	71
Lampiran 9. Hasil Jawaban Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	75
Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	79
Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	83
Lampiran 12. Hasil Jawaban Responden Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) ...	87
Lampiran 13. Hasil Jawaban Responden Keseluruhan Dimensi	91
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian	96
Lampiran 15. Curriculum Vitae	98