

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DIPUSKESMAS
PAGUYANGAN TAHUN 2023**



SKRIPSI

Oleh:

DWI MULYANI

42119061

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DIPUSKESMAS
PAGUYANGAN TAHUN 2023**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai

Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)

Oleh:

DWI MULYANI

42119061

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN**

2024

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS
PAGUYANGAN TAHUN 2023

NAMA : DWI MULYANI

NIM : 42119061

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan masing masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, 16 Maret 2024

Penulis



DWI MULYANI
NIM.42119061

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS
PAGUYANGAN TAHUN 2023

NAMA : DWI MULYANI

NIM : 42119061

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui
Bumiayu, 16 Maret 2024

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm

NIDN. 0621048202



apt. Baedi Mulyanto, M.Farm

NIDN. 0604058803



Ketua Program Studi,

Syaiful Prayogi, M.Farm

NIDN. 0602119303

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS
PAGUYANGAN TAHUN 2023

NAMA : DWI MULYANI

NIM : 42119061

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada sidang
Skripsi tanggal 28 April 2024 Menurut pandangan kami, skripsi ini memadai dari
segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)
Bumiayu, April 2024

Nama Penguji

1. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M
NIDN. 0604018301
2. Resa Frafela Rosmi, S.Si., M.Sc
NIDN. 604059002
3. apt. Baedi Mulyanto, S.Farm., M.H
NIDN. 0604058803
4. apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm
NIDN. 0621048202

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban


Dr. apt. Pudiono, S.U
NUPN. 9990000424

Ketua Program Studi Farmasi


Syaiful Pravogi, M.Farm
NIDN. 0602119303

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tidak Harus Menjadi Hebat untuk Memulai, Tetapi harus Memulai untuk menjadi Hebat”

Persembahan:

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang- Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang tersayang, Sebagai tandabakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Suamiku Farih Aoladi, Ibu Darmini dan Bapak Karsono yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan.

Putri kecil saya Kahiyang Raveena Aoladi, terimakasih atas kehadiranmu selama penyusunan skripsi ini dari dalam kandungan sampai kamu berusia 1,5 tahun. Kupersembahkan karya kecil ini untukmu.

ABSTRACT

Analysis Of The Quality Of Pharmacy Services On The Satisfaction Of Bpjs And Non BPJS Patients At The Paguyangan Health Center In 2023

Dwi Mulyani, Teguh Hary Kartono, Baedi Mulyanto Faculty of science and Technology, University of Peradaban Email : Dwimulyani1005@gmail.com

Community health centers (PUSKESMAS) are one of the public health service facilities that provide comprehensive and integrated services to the community in their working area in the form of main activities. With the Social Security Administering Agency (BPJS) program from the Government, it becomes easier for people to use health services, including pharmaceuticals. Controlling the quality of pharmaceutical services includes monitoring and evaluation to ensure the quality of pharmaceutical services at the Community Health Center. Patient satisfaction with health services is a focus currently being promoted by the government. This study aims to determine the effect of pharmaceutical services on BPJS and non-BPJS patient satisfaction at the Paguyangan Community Health Center. This research is a quantitative study using an analytical research design with a cross sectional approach, conducted at the Paguyangan Community Health Center in July-August 2023. There were 126 BPJS patient respondents and 137 non-BPJS patient respondents. The results of this study showed that the quality of pharmaceutical services for BPJS patients was 34 (27%) respondents said it was good, 70 (56%) respondents said it was quite good, and 22 (17%) respondents said it was not good. For non-BPJS patients, 43 (31%) respondents said they were good, 55 (40%) said they were quite good, and 39 (28%) respondents said they were not good. BPJS patient satisfaction: 44 (35%) respondents said they were satisfied, and 82 (65%) respondents said they were dissatisfied. Meanwhile, for non-BPJS patients, 53 (39%) respondents said they were satisfied, and 84 (61%) said they were dissatisfied. In the simple linear regression parametric test on BPJS patients, the sig value was obtained. 0.000 (<0.05) which means there is an influence between the quality of pharmaceutical services on BPJS patient satisfaction at the Paguyangan Community Health Center. In non-BPJS patients, the same results were also obtained, namely sig values. 0.000 (<0.05) which indicates that there is an influence between the quality of pharmaceutical services on non-BPJS patients at the Paguyangan Community Health Center.

Key words: *Pharmaceutical services, BPJS, non-BPJS, patient satisfaction.*

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Paguyangan Tahun 2023

Dwi Mulyani, Teguh Hary Kartono, Baedi Mulyanto Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban.
Email : Dwimulyani1005@gmail.com

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari Pemerintah, masyarakat menjadi lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan termasuk kefarmasian. Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian meliputi monitoring dan evaluasi untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di Puskesmas Paguyangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan cross sectional, dilakukan di Puskesmas Paguyangan pada bulan Juli-Agustus 2023. Terdapat 126 responden pasien BPJS dan 137 responden pasien non BPJS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS terdapat 34 (27%) responden menyatakan baik, 70 (56%) responden menyatakan cukup baik, dan 22 (17%) responden menyatakan kurang baik. Pada pasien non BPJS terdapat 43 (31%) responden menyatakan baik, 55 (40%) menyatakan cukup baik, dan terdapat 39 (28%) responden menyatakan kurang baik. Kepuasan pasien BPJS sebanyak 44 (35%) responden menyatakan puas, dan 82 (65%) responden menyatakan tidak puas. Sedangkan pada pasien non BPJS 53 (39%) responden menyatakan puas, dan 84 (61%) menyatakan tidak puas. Pada uji parametrik regresi linier sederhana pada pasien BPJS didapatkan nilai sig. 0,000 ($<0,05$) yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Paguyangan. Pada pasien non BPJS juga didapatkan hasil yang sama yaitu nilai sig. 0,000 ($<0,05$) yang menandakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien non BPJS di Puskesmas Paguyangan.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, BPJS, non BPJS, kepuasan pasien.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Puskesmas Paguyangan Tahun 2023”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan tingkat Strata 1 (S1) pada Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Peradaban. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muh. Kadarisman., S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Dr. apt. Pudjono, S.U selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Peradaban.
3. Syaiful Prayogi, M,Farm. selaku Ketua Jurusan Farmasi Universitas Peradaban.
4. apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm. selaku Dosen Pembimbing 1 dan apt. Baedi Mulyanto, S.Farm., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat dibuat dengan baik.
5. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M. dan Resa Frafela Rosmi, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua Orang tua, ibu Darmini dan Bapak Karsono atas doa keridhoan

kalian serta motivasi penyemangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Suamiku tercinta, Farih Aoladi terimakasih sudah menjadi bagian hidupku, memberikan dukungan dan kesabaran penuh kepada saya. I Love You
8. Anakku tersayang, Kahiyang Raveena Aoladi terimakasih karena sudah hadir dalam hidupku, memberikan kebahagiaan penuh dalam penyusunan tugas akhir.
9. Sahabatku Puput Pamulasih , Terimakasih sudah selalu mendongkrak saya supaya menyelesaikan tugas akhir ini.

Bumiayu, 6 Februari 2024

DWI MULYANI

NIM.42119061

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Studi Pustaka	5
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	5
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	7
3. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	14
4. Kepuasan Pasien	16
B. Kajian Penelitian Relevan	24

C. Kerangka Berpikir Penelitian	24
D. Hipotesis Nol (H_0) kro Hipotesis Alternatif (H_a)	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Variabel Penelitian.....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
D. Definisi Operasional	27
E. Populasi	27
F. Pengambilan Sampel	27
G. Sumber Data	30
H. Teknik Pengambilan Data	30
I. Uji Validitas dan Reabilitas	31
J. Prosedur Penelitian	34
K. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Karakteristik responden.....	39
B. Analisis Data.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian penelitian relevan.....	24
Tabel 3.1 Definisi operasional.....	27
Tabel 3.2 Hasil uji validitas.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 3.4 Skala likert.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik responden pasien BPJS berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 4.2 karakteristik responden pasien non BPJS berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik responden pasien BPJS berdasarkan usia	41
Tabel 4.4 Karakteristik responden pasien non BPJS berdasarkan usia	43
Tabel 4.5 Karakteristik responden pasien BPJS berdasarkan tingkat pendidikan..	44
Tabel 4.6 Karakteristik responden pasien non BPJS berdasarkan tingkat pendidikan	44
Tabel 4.7 Karakteristik responden pasien BPJS berdasarkan pekerjaan	45
Tabel 4.8 Karakteristik responden pasien non BPJS berdasarkan pekerjaan	46
Tabel 4.9 kualitas pelayanan kefarmasian pasien BPJS	48
Tabel 4.10 Kualitas pelayanan kefarmasian pasien non BPJS	49
Tabel 4.11 Kepuasan pasien BPJS	50
Tabel 4.12 Kepuasan pasien non BPJS	52
Tabel 4.13 Hasil uji normalitas pasien BPJS.....	53
Tabel 4.14 Hasil uji normalitas pasien non BPJS.....	54
Tabel 4.15 Hasil uji regresi linier pasien BPJS	56
Tabel 4.16 Hasil uji regresi linier pasien non BPJS	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian	24
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner penelitian.....	70
Lampiran 2. Lembar inform consent.....	72
Lampiran 3. Surat izin observasi data	73
Lampiran 4. Surat izin uji validitas	74
Lampiran 5. Surat izin penelitian	75
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian	76
Lampiran 7. Contoh resep	77
Lampiran 8. Tabulasi jawaban kuisisioner penelitian	79
Lampiran 9. Hasil uji validitas dan reliabilitas	91
Lampiran 10. Hasil uji normalitas pasien BPJS dan non BPJS	103
Lampiran 11. Hasil uji parametrik regresi linier	104
Lampiran 12. Dokumentasi penelitian	106
Lampiran 13. Jadwal penelitian	108