

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IJEN**



OLEH:

PALUPI ANISAH

NIM. 194092

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN
MALANG
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IJEN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi
Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan
RS dr. Soepraoen Malang



OLEH:

PALUPI ANISAH

NIM. 194092

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW**

MALANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Palupi Anisah

NIM : 194092

Program Studi : D III Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS dr. Soepraoen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IJEN

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 8 Juli 2022



Palupi Anisah

CURRICULUM VITAE

- Nama : Palupi Anisah
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 26 Oktober 1997
Alamat : Jl. Raya Dermo, Mulyoagung Kec.Dau –
Kab.Malang
- Riwayat Pendidikan :
1. SDN Landungsari 1 : 2004-2010
 2. MTs Negeri Batu : 2010-2013
 3. SMK Wiyata Husada Batu : 2013-2016



HALAMAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

Percayalah bahwa ALLAH tidak akan memberikan cobaan melebihi kemampuan hambaNya

Segala kesulitan itu tidak lain hanyalah rencana indah Tuhanmu untuk meningkatkan derajatmu

dan menjadikanmu lebih hebat di masa yang akan datang

Bersabarlah, suatu saat kau akan memanen hasilnya.



Karya ini kupersembahkan untuk orang tuaku

Mereka yang selalu mendoakan dengan tulus.

Dan mereka yang selalu memberikan

dukungan ketika semua terasa berat.

Ayah Jumar dan Ibu Siti.

HALAMAN PERSETUJUAN

Hasil Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji



Pembimbing 1

Pembimbing 2

Apt. Mayang Aditya, M.Farm
NIP/NIDN. 0718030001

Fendi Yoga W, M.Farm
NIP/NIDN. 0720049103

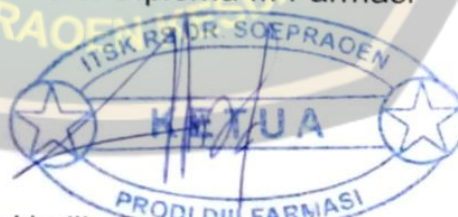
HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang
di Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS. dr. Soepraoen Malang

Tanggal, 18 Juli 2022

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Apt. Rakhmadani Gadis, M.Farm	
Anggota : 1. Fendy Yoga W, M.Farm	
2. Apt. Mayang Aditya, M.Farm	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt. Beta Herilla Sekti, M.Farm
NIDN. 0731079201

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapati gelar Ahli Madya Institut Teknologi Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan hasil KTI ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Ependi, S.MPh., SH.,S. Kep., Ners.,M.M., selaku Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu apt.Beta Herilla, S.Farm. selaku Ka Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
3. Ibu apt. Mayang Aditya, S.Farm. selaku pembimbing I yang telah mengarahkan penulis untuk menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak Fendi Yoga, S.Farm. selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulis untuk menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa/i prodi farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Malang, 8 Juli 2022

Palupi Anisah

ABSTRAK

Anisah, Palupi., 2022, *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ijen*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing I Apt. Mayang Aditya, M.Farm. Pembimbing 2. Fendi Yoga W, M.Farm

Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan membangun sebuah persepsi terkait baik buruknya suatu pelayanan kefarmasian. Untuk tetap menjamin mutu suatu apotek dalam menjalankan pelayanan kefarmasian, analisis kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan di Apotek perlu dilakukan. Ketidakpuasan pengunjung pada suatu layanan yang didapatkannya di apotek dapat mengarah ke angka penurunan kunjungan pasien ke apotek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ijen. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 91 pengunjung pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase kepuasan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) 66,43%, daya tanggap (*responsiveness*) 61,45%, empati (*empathy*) 63,43%, jaminan (*assurance*) 65,86%, dan kehandalan (*reliability*) 63,08%. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ijen memiliki rata-rata persentase kepuasan sebesar 64,05% dan masuk ke dalam kategori puas.

Kata kunci: apotek, bukti fisik, daya tanggap, empati, kehandalan, kepuasan, jaminan

ABSTRACT

Anisah, Palupi., 2022, *BPJS Patient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at Kimia Farma Ijen Pharmacy*. Scientific papers. ITSK Diploma III Pharmacy Study Program RS dr. Soepraoen Malang. Supervisor I Apt. Mayang Aditya, M. Farm. Supervisor 2. Fendi Yoga W, M. Farm

Patient satisfaction with a service will build a perception related to the good and bad of a pharmaceutical service. To continue to guarantee the quality of a pharmacy in carrying out pharmaceutical services, an analysis of patient satisfaction with a service at the pharmacy needs to be carried out. Dissatisfaction of visitors with a service they get at the pharmacy can lead to a decrease in patient visits to the pharmacy. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of BPJS patients with pharmaceutical services at Kimia Farma Ijen Pharmacy. This research method uses descriptive method. The sample in this study were 91 visitors to BPJS patients at Kimia Farma Ijen Pharmacy who met the inclusion criteria. The results showed that the percentage of satisfaction on the dimensions of physical evidence (tangible) 66.43%, responsiveness (responsiveness) 61.45%, empathy (empathy) 63.43%, assurance (assurance) 65.86%, and reliability (reliability) 63.08%. This study can be concluded that the dimensions of customer satisfaction BPJS patients with pharmaceutical services at Kimia Farma Ijen Pharmacy have an average satisfaction percentage of 64.05% and fall into the satisfied category.

Keywords: assurance, drug store, empathy, reliability, responsiveness, satisfaction, tangible

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
CURRICULUM VITAE	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
<u>DAFTAR TABEL</u>	<u>xiii</u>
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Apotek	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Apotek.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kemenkes RI, 2016)	Error!
Bookmark not defined.	
2.2 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.5 Deskripsi Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Kerangka Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.5 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Proses Perijinan	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Proses Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Pengolahan dan Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	
4.1 Hasil Penelitian	<u>24</u>
4.1.1 Data Demografi Pasien	<u>24</u>
4.1.2 Kepuasan Pasien BPJS di Apotek imia Farma Ijen.....	<u>27</u>
4.2 Pembahasan	<u>27</u>
4.2.1 Data Demografi Responden	<u>27</u>
4.2.2 Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen	<u>28</u>
<u>BAB V PENUTUP</u>	
5.1 Kesimpulan	<u>33</u>
5.2 Saran	<u>33</u>
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	12
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	14



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Demografi Responden.....	24
Tabel 4.2 Persentase Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen.....	25
Tabel 4.3 Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Pertanyaan Dimensi Kepuasan.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	38
LAMPIRAN 2.....	39
LAMPIRAN 3.....	43
LAMPIRAN 4.....	44
LAMPIRAN 5.....	53
LAMPIRAN 6.....	54
LAMPIRAN 7.....	59

