

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS MASNI MANOKWARI**

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjan Farmasi
pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



UMY
**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh :

ISTIA TASQIYAH

20170350019

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Istia Tasqiyah

NIM : 20170350019

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 07 Mei 2021

Yang membuat pernyataan



Istia Tasqiyah

NIM: 20170350019

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirrabbi' alamin, puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Shalawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan dan panutan hingga saat ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Penulis persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta Agus Amirudin dan Suminten, serta adik saya Muhammad Hafis Almuqorim, terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang, dan motivasi yang selalu diberikan tiada henti untukku selama ini sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dan semoga dapat membanggakan kedua orangtua.
2. Seluruh keluarga besar serta teman-teman yang menyayangiku, terimakasih atas dukungan dan motivasinya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan Hidayah-Nya lah sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Puskesmas Masni Manokwari”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana farmasi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, motivasi dan bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Peneliti mengakui banyak kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini tentu sangat disadari oleh penulis. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT atas limpahan kekuatan dan kemampuan.
2. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. apt. Sabtanti Harimurti, Ph. D. selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. apt. Annisa Krisridwany, M. Env. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberi waktu ditengah kesibukan beliau dan senantiasa bersabar dalam membimbing penulis.
6. apt. Dra. Salmah Orbayinah, M. Kes. Selaku DosenPenguji 1 dan apt. Pinasti Utami, M. Sc. Selaku Dosen Penguji 2 yang selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini.
7. apt. Mega Octavia, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dalam setiap kegiatan akademik penulis.
8. Seluruh dosen dan karyawan program studi farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang luas selama masaper kuliah.
9. Pihak Puskesmas Masni Kabupaten Manokwari yang telah bersedia menjadi tempat penelitian penulis.
10. Kedua orangtua, untuk Bapak Agus Amirudin dan Mama Suminten yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril dan materil. Serta adik saya Muhammad Hafis Almuqorim yang selalu memberikan semangat selama proses perkuliahan.
11. Sahabat karibku, Lisanda Dwi A. dan Putri Ayu Puji L. yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam proses pendidikan penulis dalam suka duka.
12. Teman baikku, Hasna, Bilqis, Aisyah, Asih yang sudah menemani dan membantu segala kendala selama perkuliahan.

13. Kakak tingkat terbaik Muhammad Rifki yang sudah membantu memberikan masukan, semangat dan saran selama pengerjaan skripsi ini.

14. Para sahabat “GARGLE” yang senantiasa berjuang bersama merajut impian.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan Skripsi ini untuk mendapatkan hasil skripsi yang baik.

Akhirulkalim. Semoga apa yang penulis tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya rabbal 'alamin.*

Jazaakumullah khairan.

Yogyakarta, 07 Mei 2021



Penulis

Istia Tasqiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	10
1. Definisi	10
2. Peserta BPJS	11
3. Standar Pelayanan BPJS Tingkat Pertama (Puskesmas)	12
4. Prosedur Pelayanan BPJS Tingkat Pertama (Puskesmas)	13
5. Hak-hak dan kewajiban peserta	13
B. Pelayanan Kesehatan.....	14
1. Definisi	14
2. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	15
3. Standar Pelayanan Kesehatan.....	16
4. Pelayanan Kefarmasian	16
C. Puskesmas	17
1. Pengertian puskesmas	17

2. Peran Puskesmas.....	18
3. Fungsi Puskesmas.....	19
D. Konsep Kepuasan.....	20
E. Konsep SERVQUAL.....	23
F. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
G. Importance Performance Analysis (IPA)	25
H. Kerangka Konsep	28
I. Keterangan Empiris.....	28
BAB III	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
D. Kriteria inklusi dan Eksklusi.....	31
1. Kriteria inklusi :.....	31
2. Kriteria eksklusi :.....	31
E. Variabel penelitian	32
1. Variabel independen	32
2. Variabel dependen	32
I. Definisi Operasional.....	33
J. Instrumen Penelitian.....	35
K. Metode Pengumpulan Data	36
L. Cara Kerja	36
M. Skema Langkah Kerja	38
N. Analisis Data	38
BAB IV	42
A. Hasil penelitian.....	42
B. Validitas Dan Reliabilitas Kuisisioner.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	45

C. Karakteristik Responden	46
1. Karakteristik Responden Berdasarkan umur	46
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Puskesmas	51
D. TINGKAT KEPUASAN.....	51
1. Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	52
2. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	57
BAB V.....	73
A. KESIMPULAN	73
B. SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	6
Tabel 2. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> (Siyanto, 2017).....	25
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4. Tingkat Harapan/Kepentingan (<i>Importance</i>)	35
Tabel 5. Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	35
Tabel 6. Hasil uji kuisisioner Tingkat Kepuasan	43
Tabel 7. Hasil uji kuisisioner Tingkat Harapan	44
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan	45
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Harapan	45
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Puskesmas	51
Tabel 15. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	52
Tabel 16. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	53
Tabel 17. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	54
Tabel 18. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi empati (<i>empathy</i>) .	55
Tabel 19. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	56
Tabel 20. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dimensi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Masni.	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	26
Gambar 2. Kerangkakonsep	28
Gambar 3. Skema Langkah kerja	38
Gambar 4. Hasil analisis diagram kartesius.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan Layak Etik	78
Lampiran 2. Surat Ijin Dinas Kesehatan	79
Lampiran 3. Form Penjelasan.....	80
Lampiran 4. Informed Consent	82
Lampiran 5. Identitas Pasien	83
Lampiran 6. Kuisisioner.....	84
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	87
Lampiran 8. Analisis Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 9. Hasil analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	93
Lampiran 10. Hasil analisis <i>Importance Performance Analisis</i>	89
Lampiran 11. Turnitin	94