

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MOROPELANG
KECAMATAN BABAT KABUPATEN
LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



NINDIA MEI PERMANTI
1802050188

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
TAHUN 2021**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MOROPELANG
KECAMATAN BABAT KABUPATEN
LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi**

**NINDIA MEI PERMANTI
NIM.18.02.05.0188**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : NINDIA MEI PERMANTI

NIM : 1802050188

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 22 MEI 2000

INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan” adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 10 Januari 2021

Yang menyatakan



NINDIA MEI PERMANTI
NIM.18.02.05.0188

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : NINDIA MEI PERMANTI
NIM : 1802050188
JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
MOROPELANG KECAMATAN BABAT KABUPATEN
LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji karya tulis ilmiah
pada tanggal : Juli 2021

Oleh:

Mengetahui :

Pembimbing I



Apt. Muhtaromah. S.Si., Sp. FRS

NIDN.0718088102

Pembimbing II



Dian Nurafifah, S.Si T, M.Kes

NIDN.0714088505

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang
Karya Tulis Ilmiah Di Program Studi DIII Farmasi
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal: 10 Juli 2021

PANITIA PENGUJI

Ketua : Apt. Primanitha Ria Utami.,M.Farm

Tanda tangan



Anggota :1. Apt. Muhtaromah, S.Si., Sp. FRS



: 2. Dian Nurafifah S.Si.T, M. Kes



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes.

NIK. 19780821 200601 015

KURIKULUM VITAE

Nama : NINDIA MEI PERMANTI

Tempat, Tanggal Lahir : LAMONGAN, 22 MEI 2000

Alamat Rumah : Ds. Tritunggal Dsn. Grogol Kec. Babat Kab.
Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswi

Riwayat pendidikan :

1. TK Infarul Ghoy 3 Tritunggal Lulus Tahun 2006
2. MI Infarul Ghoy Tritunggal Lulus Tahun 2012
3. SMPN 1 Babat Lulus Tahun 2015
4. MA Ma'arif 7 Sunan Drajat Lulus Tahun 2018
5. Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2018 sampai sekarang tahun 2021

MOTTO

Fa innamaal'usri yusra, innama'al'usri yusra...

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya

sesudah

kesulitan itu ada kemudahan...

(QS. Al Insyirah: 5-6)

If there is a will, there is a way...

Dimana ada kemauan, disitu ada jalan...

Kupersembahkan karya tulis ini untuk

- Kedua orang tua ku tercinta, yang selalu mendukung Dan mendoakan ku
- Keluarga ku tercinta yang selalu mendukungku
- Terima kasih kepada teman-temanku (Indah, Nya, Aini, Zana) yang telah menemani selama hampir tiga tahun dan senantiasa memberikan bantuan, motivasi untuk menjadi lebih baik.

ABSTRAK

Nindia Mei P. 2021. **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan.** Karya Tulis Ilmiah Program Studi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) apt. Muhtaromah, S.Si., Sp.FRS. (2) Dian Nurafifah, S.Si T, M.Kes.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang dimaksud. Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Berdasarkan lima indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan. Desain Penelitian bersifat *deskriptif*. Sampel penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan sebanyak 90 pasien dengan metode teknik *purposive sampling*. Pengolahan data menggunakan sistem *editing, coding, scoring dan tabulating*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sebagian kecil 4 pasien (4%) menyatakan tidak puas, dan sebagian besar 54 pasien (60%) menyatakan puas. Melihat hasil penelitian ini maka masih ada yang harus diperbaiki seperti petugas kurang memberikan informasi nama obat sebaiknya petugas farmasi lebih memperhatikan untuk selalu memberikan informasi mengenai fungsi obat dan menjelaskan efek samping dari masing-masing obat yang diberikan. Selain itu juga memberikan edukasi kepada pasien tentang pentingnya komponen tersebut agar tercapainya obat yang rasional.

Kata Kunci : *pelayanan kefarmasian, puskesmas, tingkat kepuasan pasien*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahannya dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Sri Bintang S. M.K.N., S. Farm., M. Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Ketua Puskesmas Moropelang Kec. Babat Kab. Lamongan yang memberi izin tempat untuk penelitian kami.
5. Apt. Primanitha Ria Utami.,M.Farm, selaku penguji utama yang sudah memberikan banyak masukan untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Apt. Muhtaromah, S.Si., Sp. FRS, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
7. Dian Nurafifah S.Si.T, M. Kes, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
8. Kedua Orang Tua saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Teman-temanku dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 10 Januari 2021

NINDIA MEI PERMANTI
NIM.18.02.05.0188

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KURIKULUM VITAE	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Kefarmasian	7
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	7
2.2.1 Tujuan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	17
2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	17
2.3.1 Definisi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	17
2.3.2 Fungsi BPJS	17
2.3.3 Tugas BPJS	18
2.4 Kepuasan	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan	18
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pasien	19

2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pasien	20
2.4.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan	21
2.5 Kerangka Konsep	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2.1 Tempat Penelitian	24
3.2.2 Waktu Penelitian	25
3.3 Kerangka Kerja	25
3.4 Populasi, Sampel, Sampling	26
3.4.1 Populasi Penelitian	26
3.4.2 Sampel Penelitian	26
3.4.3 Sampling Penelitian	27
3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	28
3.5.1 Identifikasi Variabel	28
3.5.2 Definisi Operasional	28
3.6 Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian	30
3.6.1 Pengumpulan Data	30
3.6.2 Instrumen Penelitian	31
3.7 Analisa Data	32
3.8 Etika Penelitian	34
3.8.1 <i>Informed Consent</i> atau Lembar Persetujuan	35
3.8.2 <i>Anonymity</i> atau Tanpa Nama	35
3.8.3 <i>Confidentiality</i> atau Kerahasiaan	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Data Umum	36
4.1.2 Data Khusus	39
4.2 Pembahasan	41
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	50

5.2 Saran	50
1. Bagi Puskesmas.....	50
2. Bagi peneliti selanjutnya.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	28
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	38
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	38
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan.....	39
Tabel 4.5 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	39
Tabel 4.6 Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moropelang Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan Penelitian	56
Lampiran 2 : Surat Izin Survey Dari Universitas Muhammadiyah Lamongan	57
Lampiran 3 : Surat Balasan Survey Awal dari Puskesmas Moropelang.	58
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari LPMM Universitas Muhammadiyah Lamongan.....	59
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan	60
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Lamongan	62
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian dari Puskesmas Moropelang	63
Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	64
Lampiran 9 : Lembar Kuesioner	65
Lampiran 10 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
Lampiran 11 : Lembar Tabulasi Data.....	68
Lampiran 12 : Lembar Konsultasi.....	72

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DEPKES RI	= Departemen Kesehatan Republik Indonesia
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan
KIE	= <i>Komunikasi Informasi Edukasi</i>
KIS	= Kartu Indonesia Sehat
MESO	= Monitoring Efek Samping Obat
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
PIO	= Pelayanan Informasi Obat
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
Puskesmas	= Pusat Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	= <i>Service Quality</i>
SIP	= Surat Izin Praktek
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
SPO	= Standar Prosedur Operasional
UHC	= Universal Health Coverage