HUBUNGAN PELAYANAN PEMBERIAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BABAT

SKRIPSI

OLEH:

VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA

14.02.01.1437

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMADIYAH

LAMONGAN

2018

HUBUNGAN PELAYANAN PEMBERIAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BABAT

SKRIPSI

Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan

VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA
14.02.01.1437

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMADIYAH LAMONGAN
2018

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA	: VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA
NIM	: 14.02.01.1437
TEMPAT, TANGGAL LAHIR	: TUBAN, 12 APRIL 1996
INSTITUSI	: PRODI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGIILMU KESEHATAN (STIKES) MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat" adalah bukan skripsi 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 pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 30 April 2018

Yang Menyatakan

VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA

NIM: 14.02.01.1437

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA

NIM : 14.02.01.1437

Judul : HUBUNGAN PELAYANAN PEMBERIAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BABAT.

Telah disetujui dan diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Pada Tanggal: 30 April 2018

Mengetahui

Pembimbing I	**Pembimbing II**
M. Bakri Priyodwi Admaji, S.Kp, M.Kep.	**Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep.**
NIK. **1961 09 23 2005 09 1 002**	NIK. **1984 01 27 2008 12 043**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh : VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA

NIM : 14.02.01.1437

Judul : HUBUNGAN PELAYANAN PEMBERIAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BABAT.

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan
Tanggal : 30 April 2018

PANITIA PENGUJI

		Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes.	.....
Anggota	: 1. M.Bakri Priyodwi Admaji, S.Kp, M.Kep.	.....
	2. Suratmi,S.Kep., Ns., M.Kep.	.....

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Muhammadiyah Lamongan

Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M. Kes
NBM. 936 665

CURICULUM VITAE

Nama : Vicki Charachev Yusa Surgawa

Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 12 April 1996

Alamat Rumah : Dusun Nawangan, Desa Ngadirejo RT 05/RW 02, Kecamatan Widang Kabupaten Tuban

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Al-Hikmah Widang (2001-2002)
2. MI Munirul Wathon (2002-2008)
3. SMP Negeri 2 Widang (2008-2011)
4. SMA Muhammadiyah babat (2011-2014)
5. Prodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan Mulai Tahun 2014 Sampai Sekarang

MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

Kupersembahkan skripsi inni untuk:

- Kedua orang tuanku yang selalu memberikan yang terbaik dan selalu mendo'akan agar selalu meraih yang terbaik untukku, tanpa beliau aku takkan bisa melangkah sejauh ini
- Untuk adikku yang selalu menghibur saat aku sedih dan membuat semangat lagi
- Buat orang-orang yang menghina saya, terima kasih karena membuat saya lebih semangat untuk mencapai yang lebih baik
- Teman-teman seperjuangan S1-Keperawatan, tetap semangat .....

ABSTRAK

Surgawa, Vicki Charachev Yusa. 2018. **Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat**. Skripsi. STIKES Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) M. Bakri P.D.A., M.Kep. (2) Ns. Suratmi, M.Kep.

Pelayanan pemberian obat yang baik dapat dilihat dengan terpenuhinya fasilitas dan peralatan, informasi obat yang diberikan dan pengkajian penggunaan obat, hal ini yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi meningkatkan citra dari Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

Desain penelitian menggunakan metode analitik *korelasional* dengan pendekatan *Cross sectional*, Populasi mengambil seluruh Pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebanyak 80 pasien di bulan Januari 2018. Teknik penelitian menggunakan *Random Sampling.* Instrumen penelitian dengan kuesioner, pengumpulan data, kemudian dilakukan *editing, coding, tabulating, scoring* dan dianalisis menggunakan uji *Spearman*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dari 80 pasien menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 55(68.8%) menilai pelayanan pemberian obat baik dan 6 (7.5%) pasien menilai pelayanan pemberian obat kurang baik. Hasil uji Spearman didapatkan dimana r_s 0,518 dan p = 0,000 dengan p < 0,05 maka H_0 ditolak H1 diterima berarti terdapat hubungan Pelayanan Pemberian obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.

Hendaknya untuk dapat meningkatkan pelayanan pemberian obat petugas harus lebih memperhatikan prinsip pelayanan pemberian obat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Pelayanan Pemberian Obat, Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.*

ABSTRACT

Surgawa, Vicki Charachev Yusa. 2018. **The Relationship Between Drug Services With Patient Satisfaction Of BPJS Outpatient In Muhammadiyah Babat Hospita**l. Essay. STIKES Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) M. Bakri P.D.A., M.Kep. (2) Ns. Suratmi, M.Kep.

Good drug delivery services can be seen by the fulfillment of facilities and equipment, drug information provided and assessment of drug use, this can improve the patient satisfaction. High patient satisfaction can improves the image of the Hospital. The purpose of this study to determine the relationship Between Drug Services With Patient Satisfaction of BPJS Outpatient In Muhammadiyah Babat Hospital.

Research design used correlational analytic method with Cross sectional approach, Population taking all Patients BPJS outpatient at Muhammadiyah Babat Hospital, 80 patients in January 2018. The research technique using Random Sampling. Research instrument with questioner, data collection, and the doing editing, coding, tabulating, scoring and analyzed using Spearman test.

Based on the research, the results obtained from 80 patients showed that most of the 55 (68.8%) assessed the service of good service of delivery medicine and 6 (7.5%) patients assessed the drug delivery service was not good. Spearman test results obtained where rs 0,518 and p = 0,000 with p <0.05 then H0 rejected H1 accepted means there is a relationship Between Drug Services With Patient Satisfaction of BPJS Outpatient In Muhammadiyah Babat Hospital.

To be better for improve drug delivery service officers should pay more attention to the principle of drug delivery services in order to improve patient satisfaction.

Keywords: *Drug Delivery Service, Patient Satisfaction of BPJS Outpatient.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat"sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapat banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep., M.Kes. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S. Kep., Ns., M.Kes selaku kaprodi S1 Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.
3. M. Bakri P.A.,S.Kp.,M.Kep. selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
4. Suratmi, S.Kep.,Ners.,M.Kep. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
5. Edy Susilo dan Siti Zulaeko selaku ayah dan ibu yang senantiasa mengasuh dan menyayangi saya dan telah berbaik hati memperlihatkan dunia pada saya juga telah berjuang dan berdoa untuk memberikan yang terbaik buat saya.
6. Seseorang yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman mahasiswa jurusan S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stikes Muhammadiyah Lamongan.
8. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Lamongan, 30 April 2018

VICKI CHARACHEV YUSA SURGAWA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

SURAT PERNYATAAN ..... **ii**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**

CURICULUM VITAE ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

DAFTAR SINGKATAN ..... **xviii**

DAFTAR SIMBOL ..... **xix**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Tujuan Umum 7

1.3.2 Tujuan Khusus 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.4.1 Bagi Akademik 8

1.4.2 Bagi Praktisi 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan 9
2.1.1 Pengertian 9
2.1.2 Jenis Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit) 10
2.1.3 Bentuk Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit) 11
2.1.4 Kualitas Pelayanan 12
2.1.5 Dimensi Mutu Pelayanan 13
2.1.6 Pelayanan Pemberian Obat 16
2.2 Konsep Pemberian Obat 17
2.2.1 Pengertian Obat 17
2.2.2 Prosedur Pemberian Obat 17
2.2.3 Prinsip 7 Benar Dalam Pemberian Obat 18
2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Obat 19
2.2.5 Akibat Kesalahan Pemberian Obat 21
2.3 Konsep Kepuasan Pasien 22
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien 22
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 23
2.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Pasien 27
2.3.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen 28
2.3.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan 30
2.3.6 Karakteristik Responden 31
2.3.7 Harapan Pelanggan 33
2.4 Konsep BPJS 35
2.4.1 Pengertian BPJS 35
2.4.2 Dasar Hukum BPJS 36
2.4.3 Tujuan BPJS 36
2.4.4 Fungsi BPJS (UU Pasal 9, 2013) 36
2.4.5 Kepersetaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) 37
2.4.6 Pendaftaran Peserta BPJS 38
2.4.7 Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. 40

2.4.8 Pelayanan Kesehatan BPJS (Permenkes No 71/2013) …… 41
2.5 Konsep Rawat Jalan 43
2.5.1 Definisi Rawat Jalan 43
2.5.2 Tujuan Pelayanan Rawat Jalan 44
2.5.3 Standar Pelayanan Rawat Jalan 44
2.5.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Rawat Jalan 44
2.6 Kerangka Konsep 47
2.7 Hipotesis 48
BAB 3 METODE PENELITIAN 49
3.1 Desain Penelitian 49
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 49
3.3 Kerangka Kerja 50
3.4 Populasi, Sampel dan Sampling 51
3.4.1 Populasi 51
3.4.2 Sampel 51
3.4.3 Sampling 53
3.5 Identifikasi Variabel 54
3.6 Definisi Operasional 54
3.7 Pengumpulan dan Analisa Data 56
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data 56
3.7.2 Instrumen Penelitan 56
3.7.3 Pengolahan dan Analisa Data 57
3.7.4 Analisa Data 59
3.8 Etika Penelitian 60
3.8.1 *Informed Consent* 60
3.8.2 *Anonimity* atau Tanpa Nama 61
3.8.3 *Confidentiality* atau Kerahasiaan 61
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Penelitian 62
4.1.1 Gambaran Lokasi 63
4.1.2 Data Umum …….. 63

4.1.3 Data Khusus 65
4.2 Pembahasan..... 68
4.2.1 Pelayanan Pemberian Obat 68
4.2.2 Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan 69
4.2.3 Analisis Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat 71
BAB 5 PENUTUP..... 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran 73
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Konsep Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat	47
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan Pelayanan Pemberian Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.....	50

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat 55

Tabel 4.1 Distribusi Umur Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Yang Menerima Pelayanan Pemberian Obat Di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 63

Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Yang Menerima Pelayanan Pemberian Obat Di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 64

Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Yang Menerima Pelayanan Pemberian Obat Di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 64

Tabel 4.4 Distribusi Status Perkawinan Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Yang Menerima Pelayanan Pemberian Obat Di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 65

Tabel 4.5 Distribusi Status Pekerjaan Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Yang Menerima Pelayanan Pemberian Obat Di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 65

Tabel 4.6 Distribusi pada Pelayanan Pemberian Obat di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 66

Tabel 4.7 Distribusi Pada Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 66

Tabel 4.8 Analisis Hubungan Pelayanan Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rs Muhammadiah Babat Lamongan Bulan Januari 2018 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Skripsi

Lampiran 2 Surat Survey Awal

Lampiran 3 Surat Balasan Survey Awal

Lampiran 4 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 6 Kisi-kisi Kuesioner

Lampiran 7 Lembar Kuesioner

Lampiran 8 Lembar Jawaban Kuesioner

Lampiran 9 Surat Permohonan Melakukan Penelitian

Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 11 Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran 12 Tabel Hasil Kuesioner

Lampiran 13 Hasil SPSS

Lampiran 14 Lembar Konsultasi

DAFTAR SINGKATAN

A.Md.	: Ahli Madya
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
Depkes	: Departemen Kesehatan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kaprodi	: Kepala Program Studi
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
NIK	: Nomer Induk Kepegawaian
NIM	: Nomer Induk Mahasiswa
No	: Nomer
Ns	: Nurse
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
S.Kep	: Sarjana Keperawatan
S.ST	: Sarjana Sains Terapan
SD	: Sekolah Dasar
SDM	: Sumber Daya Manusia
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SOP	: Standart Operasional Prosedure
SPSS	: *Statistical Product and Service Solution*
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
TK	: Taman Kanak-Kanak

DAFTAR SIMBOL

n	: perkiraan jumlah sampel
N	: perkiraan besar populasi
Zα	: nilai Z tabel
P	: proporsi kelompok 1
Q	: proporsi kelompok 2
d	: taraf kepercayaan
r_s	: nilai korelasi spearman rank
d^2	: selisih setiap pasangan rank
n	: jumlah pasangan rank untuk spearman
N	: Jumlah responden
>	: Lebih dari
<	: Kurang dari
≤	: Kurang dari sama dengan
=	: Sama dengan
%	: Persen
&	: Dan