

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifiani, F., Ningrum, W.A., and Fitriyani. 2022. Persepsi Dan Interaksi Dokter Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Department of Health, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Indonesia
- Andayani, S., Pujiyanto. A., and Kurniawan, Y. 2015. Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Bpjs dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*.
- Astuti, N.K. and Kundarto, W. (2018) 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS', *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), p. 84. doi:10.20961/jpscr.v3i2.22162.
- Chriswahyudi, P. dan (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik DK Bintaro Dengan Metode Kano, Servqual Dan GAP Analysis', *Jakarta*, 17.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2002). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per /X/1993 tentang

Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek. DepKes RI, Jakarta.

Fristiohady, A. *et al.* (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL', *Jurnal Surya Medika*, 6(1), pp. 6–12. doi:10.33084/jsm.v6i1.1442.

Hakim., A.R. *et al.* 2021. Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. Program Studi Bimbingan dan Konseling: IKIP Siliwangi.

Handayani S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. PROFESI, Volume 14, Nomor 1,

Handayany, G N. 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative

Irawan, B. *et al.* (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), pp. 58–64. doi:10.35451/jkf.v3i1.522.

Istiono, W dan Kuntoro, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.

Kamil, H. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh', *Idea Nursing Journal*, III, pp. 1–10.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Narendra, dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi, Jun 2017, 5(1), 31-37 p-ISSN 2354-6565 /eISSN2502-3438
- Novrialdi J. 2016. Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016. Jom Fisip ;4(2):1–15.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. doi:10.33084/bjop.v1i1.239.
- Ofa, S.O. *et al.* (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap

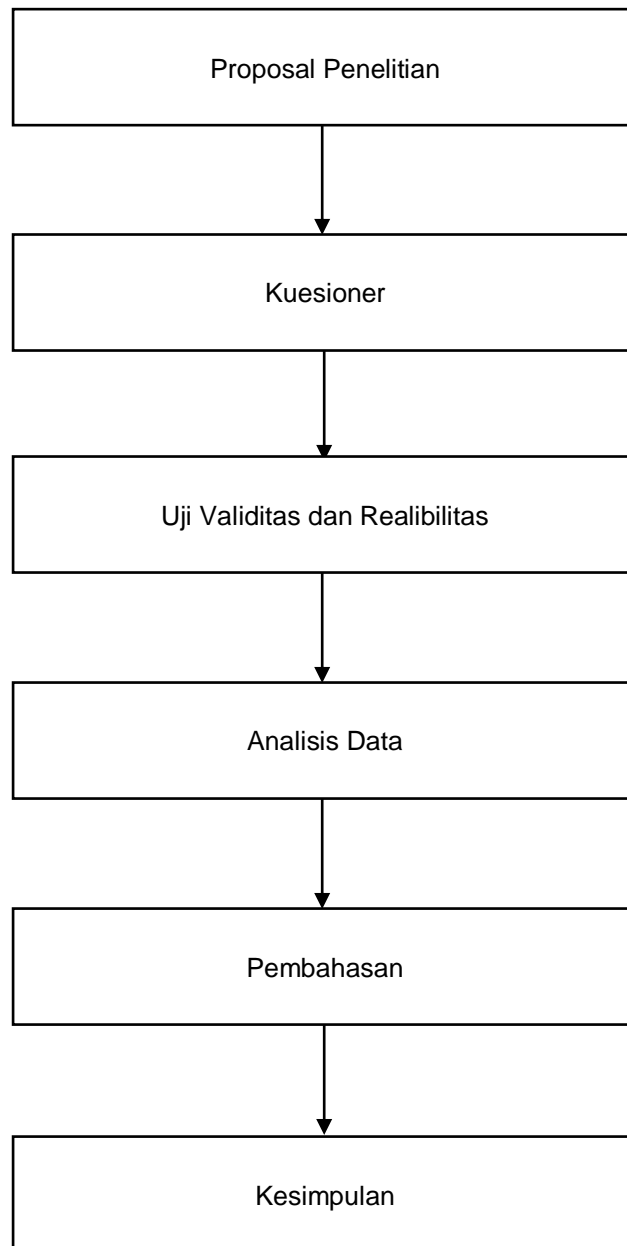
- Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu',  
*Biofarmasetikal Tropis*, 3(1), pp. 86–91.  
doi:10.55724/j.biofar.trop.v3i1.261.
- Rahayu S. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Manaj Magister*: 2(2):173–94.
- Rahmadani, S. dkk. 2019. Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Primer Era JKN. *Uwais Inspirasi Indonesia*.
- Sutinah, E. and Simamora, O.R. (2018) 'Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan', *Jurnal Informatika*, 5(1), pp. 90–101.  
doi:10.31311/ji.v5i1.2944.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Supandri, O., dkk. 2019. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. Universitas Sari Mutiara.
- Syamsuni, H. 2006. Farmasetika Dasar dan Hitungan Farmasi. Penerbit Buku Kedokteran: EGC.
- UU No. 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Yuniar, Y dan Handayani, R., S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program

Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 2016;6(1):39-48

Yuliansari, P. et al. 2017. Service Quality is Related to Loyalty of Nursing Care Services Based on SERVQUAL Theory and the American Customer Satisfaction Index (ACSI). Surabaya: Indonesia.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Skema Kerja



**Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian**



**Gambar 1. Instalasi Farmasi RSUD Fakfak**



**Gambar 2. Penyerahan surat ke direktur RSUD Fakfak**



**Gambar 3. Pertemuan dengan kepala BPJS RSUD Fakfak**



**Gambar 4. Pengisian kuesioner**



**Gambar 5. Pengisian kuesioner**



**Gambar 6. Pengisian kuesioner**



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS FARMASI

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245  
Telepon (0411) 586700, 589895 Faximili (0411) 585188 Email: unhas@unhas.ac.id

Nomor : 4418/UN4.17.1/PL.01.04/2022  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

26 Desember 2022

Yth. Direktur RSUD, Fak-fak Provinsi Papua Barat  
di  
Tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Aliza Syavilah La Djumali  
Nomor Pokok : N01181323  
Program Studi : SI Farmasi  
Judul Penelitian : "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fak-fak"

Kami mohon bantuannya, kiranya mahasiswa yang bersangkutan di atas dapat diizinkan untuk melakukan penelitian. Adapun persyaratan teknis dan administrasi akan dipenuhi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di RSUD, Fak-fak Provinsi Papua Barat.

Demikian permohonan ini diajukan, atas perhatian dan bantuan disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Abdul Rahim, S.Si., M.Sc., Ph.D., Apt.  
NIP 197711112008121001

Tembusan :  
1. Dekan (sebagai laporan)  
Arsip

Lampiran 4. Surat izin penelitian dari Kesbangpol



**PEMERINTAH KABUPATEN FAKFAK**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JLN. JEND. SUDIRMAN FAKFAK - PROVINSI PAPUA BARAT - TELP. 0956-22815

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/ 001 /BKBP/FF/2023

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
2. Peraturan Daerah Kabupaten Fakfak Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Fakfak.
- b. Menimbang : Surat Kepala Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Hasanuddin Makasar Nomor 4418/UN4.17.1/PT.01.04/2022 tanggal 26 Desember 2022, Perihal Rekomendasi Izin penelitian.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Fakfak dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : Aliza Syavilah La Djumali
- b. NIM : N011181323
- c. Judul Proposal : Fakt-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fak-fak
- d. Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASAR ,FAKULTAS FARMASI

- Untuk : 1. Melakukan Penelitian guna Penyelesaian Tugas Akhir guna Penulisan (Skripsi )  
2. Lokasi Penelitian : RSUD FAKFAK  
3. Waktu/Lama Penelitian : 05 Januari 2023 s/d 05 Februari 2023  
4. Anggota Tim : -  
5. Bidang Penelitian : Pengumpulan Data  
6. Status Penelitian : Baru  
7. Melaporkan Hasil Magang dan Penelitian Kepada Bupati Fakfak Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Fakfak dalam bentuk dokumen penelitian.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Fakfak, 05 Januari 2023

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
**KABUPATEN FAKFAK**

**LINA SURJANI, S.H., M.M.**

Pembina Utama Madya

NIP. 19670816 199603 2 004

Lampiran 5. Surat balasan izin penelitian dari RSUD Fakfak



**SURAT IJIN PENELITIAN**  
Nomor : 800/08/PEG/RSUD-FF/II/2023

Menindaklanjuti Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor :  
070/001/BKBP/FF/2023 tanggal 05 Januari 2023 Perihal : Ijin penelitian Maka yang  
bertanda tangan dibawah ini memberikan ijin penelitian kepada :

Nama : ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI  
Nim : N011181323  
Nama PT : Universitas Hasanudin Makassar  
Fakultas : Farmasi  
Program Studi : Farmasi  
Program : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : *"Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien  
BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah  
Sakit Umum Daerah Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat  
Tahun 2023"*.

Demikian Surat Ijin penelitian ini dibuat dan untuk diketahui dan dapat digunakan  
sebagaimana mestinya.

Fakfak, 05 Januari 2023  
Direktur RSUD Fakfak  
  
dr. KARYANI KASTELLA, M.Kes., Sp.Rad  
NIP. 197170707 200212 2 006

Tembusan disampaikan kepada Yth :  
1. Ka. Prodi Farmasi Universitas Hasanudin Makassar di Makassar;  
2. Kepala Instalasi Farmasi RSUD Fakfak di Fakfak;  
3. Arsip.

## Lampiran 6. Kuesioner

Saya Mahasiswa S1 Program Studi Farmasi Universitas Hasanuddin

Nama : Aliza Syavilah La Djumali

NIM : N011181323

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakfak”. Adapun segala informasi yang ibu/bapak/adik/kakak berikan akan dijamin kerahasiaannya dan saya yang bertanggung jawab apabila ada informasi yang diberikan merugikan. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila ibu/bapak/adik/kakak setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini dimohon untuk menandatangani kolom yang telah disediakan.

Atas kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Fakfak, Desember 2022

Responden

(.....)

### A. Identitas Responden

1. Inisial :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Pengguna BPJS atau Non BPJS :

### B. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Tingkat kepuasan saya terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan di RSUD Fakfak					

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas

2. Berilah nilai (1 sampai dengan 5) untuk tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan di RSUD Fakfak.

Jawaban anda:

### C. Responden Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Baca dan jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai.

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Ruang apotek terlihat bersih dan rapih					

2	Ruang tunggu yang disediakan oleh apotek terasa nyaman
3	Penampilan petugas apotek terlihat bersih dan rapi
4	Obat yang tersedia di apotek lengkap

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas

#### D. Responden Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Petugas apotek cepat dalam melayani permintaan obat berdasarkan resep dokter meliputi pengkajian resep, pemberian obat dan informasi tentang obat.					
2	Petugas apotek cepat dan tanggap dalam melayani pasien untuk menghindari antrian pengambilan obat meliputi pemberian nomor antrian kepada pasien dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman untuk mengantri dan memberikan informasi tentang waktu tunggu untuk mengantri.					

---

3 Apoteker membantu para pasien dalam memberikan penjelasan pelayanan kefarmasian yang dibutuhkan pasien sesuai kondisi penyakit pasien serta memberikan penjelasan yang detail tentang obat yang diberikan

---

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas

**E. Responden Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Pelayanan petugas apotek dalam menangani resep obat dari dokter kepada pasien dengan tepat					
2	Petugas apotek dapat menjelaskan cara penggunaan obat dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan menjawab dengan baik setiap pertanyaan pasien tentang penggunaan obat sesuai dengan resep dokter					
3	Petugas apotek berpengalaman dan terlatih dalam melayani pasien dengan tepat					

---

---

4 Petugas apotek memberikan obat  
sesuai dengan resep

---

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas

#### F. Responden Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Petugas apotek melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien					
2	Komunikasi petugas apotek dengan pasien berjalan baik dan lancar					
3	Pihak apotek selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas

#### G. Responden Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	Kategori				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Petugas apotek dapat menimbulkan rasa percaya diri pasien untuk sembuh dengan meminum obat sesuai dengan resep dokter					
2	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan					
3	Kegiatan pelayananan kefarmasian di					

---



---

rumah sakit ini memiliki reputasi yang baik

---

4 Dalam melayani pasien, karyawan di Instalasi Farmasi ini sangat berhati-hati sehingga tidak terjadi kesalahan pemberian obat

---

Ket: STP=Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; CP= Cukup Puas; P= Puas; SP= Sangat Puas