

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) FAKFAK**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF AMBULATORY
PATIENTS ON PHARMACY SERVICES IN FAKFAK
REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

**ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI
N011181323**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) FAKFAK**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF AMBULATORY
PATIENTS ON PHARMACY SERVICES IN FAKFAK
REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

**ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI
N011181323**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) FAKFAK**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF AMBULATORY PATIENTS ON
PHARMACY SERVICES IN FAKFAK REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

SKRIPSI

**untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana**

**ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI
N011181323**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) FAKFAK

ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI

N011181323



Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Muh. Akbar Bahar, Ph.D., Apt
NIP. 19860516 200912 1 005


Anshar Saud, S. Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Pada tanggal, 24 November 2023

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) FAKFAK**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF AMBULATORY PATIENTS ON
PHARMACY SERVICES IN FAKFAK REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

Disusun dan diajukan oleh :

**ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI
N01181323**

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin
pada tanggal 13 November 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

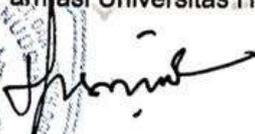
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Muh. Akbar Bahar, Ph.D., Apt
NIP. 19860516 200912 1 005


Anshar Saud, S. Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Ketua Program Studi S1 Farmasi,
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin


Nurhasni Hasan, S.Si., M.Si., M.Pharm.Sc, Ph.D., Apt.
NIP. 19860116 201012 2 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Aliza Syavilah La Djumali
Nim : N011 18 1323
Program Studi : Farmasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakkak

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 24 November 2023

Yang menyatakan,



Aliza syavilah La Djumali

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamiin segala puji bagi Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, berupa nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana di Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kesulitan yang dihadapi dan tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik bersifat moral maupun material. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D. Apt. selaku pembimbing utama dan bapak Anshar Saud, S. Si., M.Farm., Apt selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing. Memberikan arahan serta saran dan sabar terhadap penulis pada saat proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Elly Wahyudin, DEA., Apt dan ibu A. Anggriani, S.Si., M.Clin.Pharm., Apt. selaku penguji yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan dan saran terkait penelitian ini dan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Usmar S.Si.,M.Si., Apt. selaku penasehat akademik yang telah memberikan banyak nasihat, ilmu, motivasi, dan arahan selama penulis menempuh studi di Fakultas Farmasi.
4. Dekan, Wakil Dekan, dan seluruh Dosen Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmunya dan membimbing penulis selama masa studi S1 serta seluruh staf akademik atas segala fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi sehingga menyelesaikan penelitian ini.
5. Sahabat-sahabat penulis yang telah banyak membantu, mengajarkan, memberikan saran, dukungan, semangat, dan meluangkan waktu untuk mendengar keluh kesah penulis serta menemani penulis dalam suka dan duka selama penelitian berlangsung hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan 2018 atas kebersamaan yang diberikan selama penulis berada di bangku perkuliahan, melewati suka dan duka dalam perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Aini, Reski, Vhia, Jeje, dan Seile yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga akhir.

Terakhir, ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, saudara, ipar, dan ponakan penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, hiburan dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih banyak kesalahan yang tidak disadari oleh penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam sumbangsih ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang farmasi dan dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian penelitian selanjutnya.

Makassar, _____2023

Aliza Syavilah La Djumali

ABSTRAK

ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakfak* (dibimbing oleh Muh. Akbar Bahar dan Anshar Saud).

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk layanan kesehatan terpenting di rumah sakit adalah pelayanan farmasi rumah sakit seperti penyediaan obat-obatan dan alat kesehatan. Kualitas pelayanan farmasi rumah sakit dapat diukur dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Fakfak. Salah satu cara mengetahui kepuasan pasien dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). *SERVQUAL* terdiri dari 5 dimensi yaitu *Berwujud, Ketanggapan, Keandalan, Empati, dan Jaminan*. Total responden yang diperoleh adalah 160 orang yang terdiri dari 72 partisipan non BPJS dan 88 partisipan peserta BPJS. Secara keseluruhan, partisipan non BPJS merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan nilai rata-rata persentasi 65,95% sedangkan partisipan BPJS merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dengan nilai rata-rata persentasi 47,2%. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa perbaikan dalam aspek-aspek pelayanan kefarmasian baik dari segi sarana dan prasarana serta SDM dapat dilakukan di RSUD Fakfak sehingga tingkat kepuasan pasien baik peserta BPJS dan non BPJS dapat lebih meningkat

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Kepuasan, *SERVQUAL*, BPJS, RSUD Fakfak

ABSTRACT

ALIZA SYAVILAH LA DJUMALI. *The Level Of Satisfaction Of Ambulatory Patients On Pharmacy Services In Fakfak Regional General Hospital* (Supervised by Muh Akbar bahar and Anshar Saud).

Health problems are very important nowadays. Increasing people's standard of living is accompanied by a growing demand from the community for high-quality healthcare services. One of the most crucial healthcare services provided in hospitals is hospital pharmacy services, which include the provision of medications and medical devices. The quality of hospital pharmacy services can be measured by assessing the level of patient satisfaction with pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Fakfak General Hospital. One way to determine patient satisfaction is by using the SERVQUAL (Service Quality) method. SERVQUAL consists of five dimensions, namely Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy, and Assurance. The total number of respondents obtained was 160 people, comprising of 72 non-BPJS participants and 88 BPJS participants. Overall, non-BPJS participants expressed satisfaction with the pharmaceutical services provided, with an average satisfaction rate of 65.95%. On the other hand, BPJS participants reported a relatively lower level of satisfaction, with an average satisfaction rate of 47.2%. Based on the research results obtained, there are several areas for improvement in pharmaceutical services at Fakfak Hospital. These improvements should focus on enhancing facilities, infrastructure, and human resources. By doing so, the level of patient satisfaction can be further increased for both BPJS and non-BPJS participants.

Keywords: Pharmaceutical service, Satisfaction, SERVQUAL, BPJS, Fakfak Hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Landasan Teori	4
II.1.1 Rumah Sakit	4
II.1.2 Rumah Sakit Umum Daerah Fakfak	5
II.1.3 Apotek	5
II.2 Pelayanan Kefarmasian	6
II.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	7
II.3.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	7
II.3.2 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan	8
II.4 Kepuasan	9

11. 5 Servqual	9
BAB III METODE PENELITIAN	12
III.1 Jenis Penelitian	12
III.2 Instrumen Penelitian	12
III.3 Populasi dan Sampel Penelitian	13
III.3.1 Populasi Penelitian	13
III.3.2 Sampel Penelitian	13
III.4 Uji Validitas dan Reabilitas	14
III.5 Analisa Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
IV.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	15
IV.1.1 Uji Validitas	15
IV.1.2 Uji Reliabilitas	16
IV.2 Karakteristik Responden	16
IV.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS	19
IV.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	25
BAB V PENUTUP	32
V.1 Kesimpulan	32
V.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validasi Instrumen	15
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas	16
Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik responden keseluruhan	18
Tabel 4. Kepuasan secara keseluruhan	19
Tabel 5. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	19
Tabel 6. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	20
Tabel 7. Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	22
Tabel 8. Dimensi 4 Empati (<i>Empathy</i>)	23
Tabel 9. Dimensi 5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	24
Tabel 10. Kepuasan secara keseluruhan	25
Tabel 11. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	26
Tabel 12. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	27
Tabel 13. Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	28
Tabel 14. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	29
Tabel 15. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	30

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
<i>SERVQUAL</i>	= <i>Service Quality</i>
SD	= Sekolah Dasar
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
IRT	= Ibu Rumah Tangga
P3K	= Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Skema Kerja	38
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	39
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	41
Lampiran 4. Surat izin penelitian dari Kesbangpol	42
Lampiran 5. Surat balasan izin penelitian dari RSUD Fakkak	43
Lampiran 6. Kuesioner	44

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan (Fristiohady *et al.*, 2020). Salah satu sarana layanan kesehatan ialah rumah sakit. Sebagai penerima layanan kesehatan, pasien seharusnya mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus mengukur kepuasan pasien secara rutin agar dapat memberikan pelayanan terbaik (Irawan *et al.*, 2020).

Salah satu bentuk layanan kesehatan terpenting di rumah sakit adalah pelayanan farmasi rumah sakit seperti penyediaan obat-obatan dan alat kesehatan. Kualitas pelayanan farmasi rumah sakit dapat diukur dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian (Novaryatiin, Ardhany and Aliyah, 2018).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kesehatan merupakan salah satu program pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. (Sutinah and Simamora, 2018). Kementerian Kesehatan 2011 tentang BPJS dijelaskan bahwa BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan

Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

The SERVQUAL (Service Quality) Instrument adalah instrumen survei kepuasan yang sangat populer dan telah digunakan dalam berbagai bidang jasa pelayanan termasuk pada kesehatan, Instrumen ini telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan untuk mengukur perspektif mutu menurut pelanggan. Instrumen *SERVQUAL* meliputi lima dimensi, yaitu; 1) *Tangible* (Tampilan Fisik), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati) (Kamil, 2018).

Penggunaan instrumen *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti Astuti dan Kundarto (2018) yang menggunakan *SERVQUAL* dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS yang sedang dalam masa rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Intalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (Astuti and Kundarto, 2018).

Peneliti lain yang menggunakan *SERVQUAL* adalah Ofa dkk (2020) yang melakukan investigasi terhadap level kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Suhu, Kabupaten Halmahera Barat, Maluku Utara (Ofa *et al.*, 2020). Namun, penelitian

mengenai kualitas pelayanan kefarmasian menggunakan metode *SERVQUAL* di rumah sakit umum daerah Fakfak belum pernah dilakukan.

Oleh karena itu, dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Fakfak” dengan menggunakan instrumen *SERVQUAL*.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Rawat Jalan di RSUD Fakfak?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian kesehatan di RSUD Fakfak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Landasan Teori

II.1.1 Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki yang memberikan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang tinggi (Yuliansari, P. *et al*, 2017). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit bedakan menjadi dua yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan UU Rumah Sakit No. 44 tahun 2009 disebutkan bahwa wajib rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan personal secara paripurna. Peran rumah sakit adalah untuk mengelola layanan perawatan dan rehabilitas, memelihara dan meningkatkan perawatan kesehatan, menyelenggarakan pelatihan staf dan pekerjaan penelitian dan pengembang serta memeriksa teknologi di bidang kesehatan.

II.1.2 Rumah Sakit Umum Daerah Fakfak

Rumah Sakit Umum Daerah Fakfak adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Fakfak yang mulai beroperasi tahun 1988. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Fakfak termasuk ke dalam Rumah Sakit Umum (RSU) yaitu rumah sakit milik pemerintah yang bergerak dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan berbagai penyakit. RSUD Kabupaten Fakfak adalah rumah sakit negeri kelas C yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan sub spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan bagi pelayanan kesehatan seperti puskesmas, balai pengobatan, rumah bersalin dan praktek dokter dalam wilayah kabupaten Fakfak.

II.1.3 Apotek

Apotek merupakan tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Syamsuni, 2006). Apotek menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan kefarmasian yang menjadi tempat praktek dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek (Narendra, 2017).

Pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau (Kemenkes 2016). Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor

1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Depkes RI, 2002).

II.2 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

Peran apoteker di rumah sakit yaitu melaksanakan pelayanan kefarmasian yang merupakan tanggung jawab profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup bagi pasien. Salah satu tugas apoteker yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Apoteker harus mampu bekerjasama dengan tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit dalam meningkatkan terapi pengobatan bagi pasien (Alfiani, dkk, 2022).

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Menurut PP. 51 tahun 2009 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Handayany, 2020).

Pelayanan kefarmasian juga disebut sebagai layanan langsung seorang apoteker kepada konsumen atau pasien dalam menetapkan, menerapkan dan memantau pemanfaatan obat agar menghasilkan *therapeutic outcome* yang spesifik antara lain tepat pasien, tepat dosis, tepat khasiat (Handayany, 2020).

II.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mendukung program JKN secara merata. Fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS meliputi: puskesmas, klinik, dokter, apotik, dan rumah sakit (Rahayu, 2016).

II.3.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (UU, 2004).

JKN adalah perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap masyarakat (Rahmadani, 2019).

II.3.2 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu: (Novrialdi, 2016)

1. Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui pemerintah.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) Jaminan kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

Konsep pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: (Novrialdi, 2016)

1. Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar.
2. Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialistik.
3. Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga adalah rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialistik.

II.4 Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan juga berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, yang dimana pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendantangkan pelanggan baru (Istiono dan Kuntoro, 2017).

II.5 Servqual

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 dalam menjamin mutu penyediaan obat yang berada di apotek, mutu

penyediaan obat wajib diperhatikan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan dapat menggunakan model *SERVQUAL* (*service Quality*) dilakukan dengan mengadakan survei mengenai kepuasan pelanggan dalam pelayanan secara menyeluruh pada pelayanan yang berada di bidang barang dan jasa dengan mementingkan dalam segi aspek pada pelayanan. *SERVQUAL* (*Service Quality*) terdiri atas lima dimensi yaitu *assurance empathy, reliability, tangible, dan responsiveness*. Dimana dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Narendra, dkk, 2017).

1. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan (Handayani, 2016).
2. Empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa (Handayani, 2016).

3. Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek (Yuniar dan Handayani, 2016).
4. Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan) (Handayani, 2016).
5. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan (Handayani, 2016).