

ABSTRAK

Nurhidayati. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Aspek Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar.
Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
Pembimbing: Anggraeni In Oktavia, SP., M.Ling.

Kata kunci: tingkat kepuasan pasien, RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian bagi pasien BPJS yang senantiasa dituntut untuk melakukan peningkatan kualitasnya untuk memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien BPJS oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada Bulan Februari – April 2019. Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang mengambil obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Aspek pelayanan kefarmasian yang diteliti adalah kenyamanan ruang tunggu, waktu tunggu obat, dan ketersediaan obat. Hasil penelitian menunjukkan kuesioner adalah valid dan reliabel. Rata-rata persentase kepuasan pasien BPJS terhadap kenyamanan ruang tunggu adalah 81,2%, waktu tunggu obat adalah 76,8%, dan ketersediaan obat adalah 81,2%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap aspek pelayanan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang untuk kenyamanan ruang tunggu adalah sangat puas, waktu tunggu obat adalah puas, dan ketersediaan obat adalah sangat puas.

ABSTRACT

Nurhidayati. 2019. BPJS Patient Satisfaction Level Against Aspects of Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Dr. Saeful Anwar. Scientific papers. Putra Indonesia Pharmacy Academy Malang. Supervisor: Anggraeni In Oktavia, SP., M. Ling.

Keywords: level of patient satisfaction, RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Outpatient Pharmacy Dr. Saiful Anwar Malang is a pharmaceutical service facility for BPJS patients who are always required to improve their quality to meet patient satisfaction. This study aims to determine the level of BPJS patient satisfaction with pharmaceutical services provided to BPJS patients by Outpatient Pharmacy staff at RSUD Dr. Saiful Anwar Malang in February - April 2019. Respondents in this study were BPJS patients who took drugs at the Outpatient Pharmacy Dr. Saiful Anwar Malang. The number of samples in this study amounted to 100 people. The process of collecting data is done using research instruments in the form of questionnaires that are tested in advance for their validity and reliability. The pharmaceutical service aspects studied were the comfort of the waiting room, the waiting time for the drug, and the availability of the drug. The results showed the questionnaire was valid and reliable. The average percentage of BPJS patient satisfaction with waiting room comfort was 81.2%, drug waiting time was 76.8%, and drug availability was 81.2%. The conclusion in this study is the level of BPJS patient satisfaction with aspects of care at the Outpatient Pharmacy Dr. Saiful Anwar Malang for the comfort of the waiting room was very satisfied, the waiting time for the medicine was satisfied, and the availability of the drug was very satisfied.