

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK X
KOTA SIBOLGA**

**OLEH:
LATHIFUR RASYIDAH TANJUNG
NPM 1929051048**



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK X
KOTA SIBOLGA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi
pada Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan**

**OLEH:
LATHIFUR RASYIDAH TANJUNG
NPM 1929051048**



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE
MEDAN
2023**

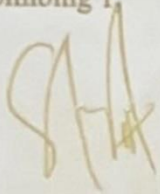
HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK X
KOTA SIBOLGA

OLEH:
LATHIFUR RASYIDAH TANJUNG
NPM 1929051048


Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Farmasi
Universitas Tjut Nyak Dhien
Pada Tanggal: 01 September 2023

Disetujui oleh:
Pembimbing 1,



apt. Salmah Handayani Lubis, S.Farm., M.Si.

Panitia Penguji,



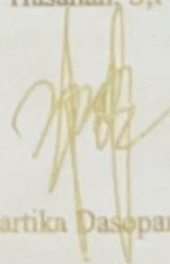
apt. Salmah Handayani Lubis, S.Farm., M.Si.

Pembimbing 2,



apt. Fenny Hasanah, S.Farm., M.Farm..

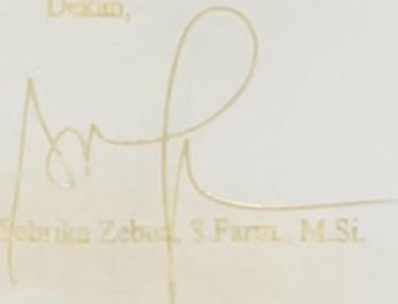
apt. Fenny Hasanah, S.Farm., M.Farm..



apt. Eva Sartika Dasopang, S.Si., M.Si.

Medan, 15 September 2023
Fakultas Farmasi
Universitas Tjut Nyak Dhien

Disahkan oleh:
Dekan,



Dr. apt. Nilaya Yebrika Zebua, S.Farm., M.Si.

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Tjut Nyak Dhien, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Lathifur Rasyidah Tanjung
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929051048
Program Studi : Sarjana Farmasi (S1-Farmasi)
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui dan memberikan kepada Universitas Tjut Nyak Dhien Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Fee Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Kota Sibolga

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Tjut Nyak Dhien berhak menyimpan dalam bentuk data, merawat dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya dan rasa sadar saya.

Medan, 15 September 2023

Yang menyatakan,



Lathifur Rasyidah Tanjung
NPM 1929051048

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Lathifur Rasyidah Tanjung
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929051048
Program Studi : Sarjana Farmasi (S1-Farmasi)

Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Kota Sibolga**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian pada Skripsi yang saya buat adalah asli karya saya sendiri bukan plagiasi dan apabila dikemudian hari diketahui Skripsi saya tersebut plagiat karena kesalahan saya sendiri, maka saya bersedia diberi sanksi apapun oleh Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien. Saya tidak akan menuntut pihak manapun atas perbuatan saya tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dalam keadaan sehat.

Medan, 15 September 2023
Yang menyatakan,



Lathifur Rasyidah Tanjung
NPM 1929051048

RIWAYAT HIDUP

Nama : Lathifur Rasyidah Tanjung
Tempat/Tgl. Lahir : Sibolga, 17 Juni 2001
Anak ke : 2 Dari 2 Bersaudara
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat : Jl. Midin Hutagalung No. 25
Telepon/No.Hp : 085275427763
Email : lathifurrasyidah3@gmail.com
Pendidikan : SD Negeri 081228
MTS Negeri Sibolga
SMA Negeri 1 Sibolga

Judul Skripsi : “Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Kota Sibolga”

Pembimbing : 1. apt. Salmah Handayani, S.Farm., M.Si.
2. apt. Fenny Hasanah, S.Farm., M.Farm.

Indeks Prestasi Kumulatif : 3,41

Nama Orang tua
Nama Ayah : Hardi Ansyah
Nama Ibu : Leni Marlina

Pekerjaan Orang tua
Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta

Medan, 15 September 2023
Penulis



Lathifur Rasyidah Tanjung

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Kota Sibolga”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi data dalam penelitian dan publikasi ilmiah serta pengembangan penelitian selanjutnya sehingga dapat dirasakan manfaatnya, baik di lingkungan akademis maupun bagi masyarakat.

Penulis memersempahkan rasa terimakasih atas segala keikhlasan, serta pengorbanan dan kerendahan hati kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Hardi Ansyah dan Ibunda Leni Marlina beserta keluarga besar yang tiada hentinya berdoa dan memberi dukungan dengan tulus ikhlas demi kesuksesan. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam rangka menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Awaludin, SE., M.Si., M.M., selaku Ketua Yayasan APIPSU Universitas Tjut Nyak Dhien yang telah memberikan sarana dan fasilitas kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Farmasi.
2. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP., MP., selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu apt. Eva Sartika Dasopang, M.Si., selaku Wakil Rektor 1 yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Ibu Dr. apt. Nilsya Febrika Zebua, S.Farm., M.Si., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien.
5. Ibu apt. Muharni Saputri, S.Farm., M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien yang senantiasa memberi dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien.
6. Ibu apt. Salmah Handayani Lubis, S.Farm., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Ibu apt. Fenny Hasanah, S.Farm., M.Farm., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan, arahan, masukan dan saran, serta senantiasa memberi dorongan dan semangat dengan penuh kesabaran dan keikhlasan kepada penulis dalam penyelesaian pendidikan, penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu apt. Eva Sartika Dasopang, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberi saran dan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan

kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak/Ibu staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien, terima kasih penulis ucapkan atas segala ilmu yang diberikan selama pelaksanaan perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien.
9. Ibu apt. Siti Rahmi Ningrum, S.Farm., M.Farm., selaku Kepala Laboratorium beserta staf dan laboran yang ada di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien, terima kasih penulis ucapkan atas bantuan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan akademik dan penelitian yang telah dilaksanakan.
10. Kepada Kakak tercinta Lathifah Ardhian, sahabat-sahabat tercinta Putri Khairunnisa dan Nur Anisa Gea terima kasih atas dorongan, dan bantuannya dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman farmasi angkatan 2019, terutama teman sepembimbing terima kasih atas bantuannya dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian pendidikan, penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Farmasi pada khususnya.

Medan, 01 September 2023
Penulis,

Lathifur Rasyidah Tanjung
NPM 1929051048

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK X KOTA SIBOLGA

ABSTRAK

Salah satu yang menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat adalah masalah kesehatan. Indonesia memiliki asuransi kesehatan yang dikelola langsung oleh pemerintah. Kepuasan pasien diperoleh setelah pasien mendapatkan pelayanan yang dianggap sesuai atau melebihi harapan. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan responden BPJS Kesehatan terhadap pelayanan obat di Apotek X Kota Sibolga, diagnosa dan obat terbanyak pada responden BPJS Kesehatan terhadap pelayanan obat di Apotek X Kota Sibolga.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain penelitian survey. Data diambil menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Sampel berjumlah 80 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang dipakai data primer, yaitu data yang diambil langsung dari responden. Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner lalu diisi langsung oleh responden kemudian dikembalikan kepada peneliti.

Hasil penelitian berdasarkan analisa SPSS karakteristik pasien paling tinggi diperoleh perempuan dengan 43 responden (46,3%), rentang usia 46-55 tahun dengan 26 responden (32,5%), pekerjaan ibu rumah tangga dengan 22 responden (27,5%). Analisa SPSS diagnosa tertinggi hipertensi sebanyak 26 responden (32,5%) dan analisa SPSS nama obat tertinggi amlodipin sebanyak 32 responden (40,0%). Berdasarkan model *Servqual*, dimensi *assurance* (Jaminan) memiliki rata-rata 98%, dimensi *emphaty* (Rasa Peduli) 96%, dimensi *reability* (Kehandalan) 95%, dimensi *tangible* (Bukti Nyata) 95% dan *responsiveness* (Ketanggapan) 92%. Kesimpulan yang diperoleh yaitu dimensi *assurance* (Jaminan) memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 98% dan yang memiliki rata-rata terendah, yaitu *responsiveness* (Ketanggapan) 92%.

Kata Kunci: BPJS, kepuasan pasien, hipertensi, amlodipine, *Servqual*

THE LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS KESEHATAN PATIENTS WITH MEDICINAL SERVICES AT X PHARMACY SIBOLGA CITY

ABSTRACT

One of the main needs for the community is health problems. Indonesia has health insurance that is managed directly by the government. Patient satisfaction is obtained after the patient gets services that are considered appropriate or exceed expectations. The aim of the study was to determine the satisfaction of BPJS Kesehatan respondents with drug services at the X Pharmacy Sibolga City, the most diagnoses and drugs among BPJS Kesehatan respondents with drug services at the X Pharmacy Sibolga City.

This research is a descriptive study with a survey research design. Data was taken using a questionnaire given to respondents. The sample is 80 respondents who meet the inclusion criteria. The data used are primary data, namely data taken directly from the respondents. The data collection technique was by giving a questionnaire and then filling it in directly by the respondent and then returning it to the researcher.

The results of the study based on SPSS analysis of patient characteristics were highest obtained by women with 43 respondents (46.3%), age range 46-55 years with 26 respondents (32.5%), housewife work with 22 respondents (27.5%). SPSS analysis of the highest diagnosis of hypertension was 26 respondents (32.5%) and SPSS analysis of the highest drug name amlodipine was 32 respondents (40.0%). Based on the Servqual model, the assurance dimension has an average of 98%, the empathy dimension 96%, the reliability dimension 95%, the tangible dimension 95% and responsiveness 92%. The conclusion obtained is that the assurance dimension has the highest average, which is 98% and which has the lowest average, namely responsiveness 92%.

Keywords: BPJS, *patient satisfaction, hypertension, amlodipine, Servqual*

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iiv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	iix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Hipotesis.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Kerangka Berpikir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pasien.....	7
2.2 Pelayanan Kefarmasian.....	10
2.3 BPJS Kesehatan	14
2.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan	14
2.3.2 Sejarah BPJS Kesehatan	14
2.3.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	17
2.3.4 Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan.....	18

2.3.5 Iuran BPJS Kesehatan.....	19
2.4 Apotek.....	21
2.4.1 Pengertian Apotek.....	21
2.4.2 Tujuan Apotek	21
2.4.3 Tugas dan Fungsi Apotek	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 waktu dan Tempat Penelitian	23
3.2.1 Waktu Penelitian.....	23
3.2.2 Tempat Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi Penelitian.....	23
3.3.2 Sampel Penelitian	23
3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eklusi.....	24
3.4.1 Kriteria Inklusi	24
3.4.2 Kriteria Eklusi.....	24
3.5 Definisi Operasional dan Parameter Pengukuran	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
3.8 Pengolahan Data dan Analisis Data	27
3.8.1 Pengolahan Data	27
3.8.2 Analisis Data.....	28
3.9 Kerangka Kerja	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	30
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	31
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Diagnosa.....	33
4.1.6 Distribusi Responden Berdasarkan Nama Obat.....	34
4.1.7 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Parameter Pengukuran	23
Tabel 3.2 Hasil Ukur Tingkat Kepuasan.....	24
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner Responden.....	27
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Responden	28
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Diagnosa	31
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Nama Obat.....	32
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	5
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	26