

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC PESERTA BPJS TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD TOTO KABILA**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
mengikuti Ujian Diploma III Farmasi**

Oleh :

**Pratiwi Mansur Hasan
NIM : 821311008**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN DAN KEOLAHRAGAAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIII FARMASI
2014**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC PESERTA BPJS TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD TOTO KABILA**

KARYA TULIS ILMIAH

Sebagai Syarat Memperoleh Gelar D-III Farmasi

Oleh :

**Pratiwi Mansur Hasan
NIM : 821311008**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN DAN KEOLAHRAGAAN
JURUSAN FARMASI
PROGRAM STUDI DIII FARMASI
2014**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

*Kampus UNG Jln. Jendral Sudirman No. 6 Telp. (0435)
8213 Fax. (0435) 827213*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan menyatakan sesungguhnya Karya Tulis Ilmiah yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Diploma dari Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan karya tulis ilmiah yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya tulis ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian karya tulis ilmiah ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Agustus 2014



Pratiwi Mansur Hasan.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah yang Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC BAGI PESERTA BPJS TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD TOTO KABILA**

Oleh:

**Pratiwi Mansur Hasan
NIM. 821 311 008**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



**Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 19750513 200812 2 001**

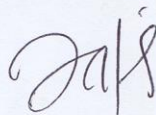
Pembimbing 2



**Madania, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005**

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII Farmasi



**Nurain Thomas.,S.Si.,M.si.Apt
NIP. 19821231 200801 2 013**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah yang Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC BAGI PESERTA BPJS TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI di RSUD TOTO KABILA**

Oleh:

PRATIWI MANSUR HASAN

NIM. 821 311 008

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 02 September 2014

Waktu : 09.00

Penguji

**1. Dr. Teti S. Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007**

1.


**2. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 19750513 200812 2 001**

2.


**3. Madania, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005**

3.


Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan

Universitas Negeri Gorontalo



**Dra. Hj. Rany A. Hiola, M.Kes
NIP: 19530913 198302 2 001**

ABSTRAK

Pratiwi, Mansur, Hasan. 2014. 821 311 008. *Tingkat Kepuasan Pasien TBC Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Toto Kabila*. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing 1 Ibu Nur Rasdianah.,S.Si.,M.Si, Apt dan Pembimbing II Ibu Madaniah.,S.Farm.,M.Si, Apt.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang alami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Toto Kabila. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan data primer dari kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien TBC peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi RSUD Toto Kabila. Sampel yang diambil sebanyak 29 responden menggunakan metode *accidental* dengan skala Likert. Hasil penelitian dengan indikator Keandalan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan kategori tertinggi dengan jawaban sangat puas sebanyak 53 pasien (30,46%). Indikator Ketanggapan dengan kategori tertinggi dengan jawaban Cukup Puas sebanyak 67 pasien (33,00%). Indikator Empaty dengan kategori tertinggi dengan jawaban Cukup Puas sebanyak 66 pasien (45,51%). Dan indikator Berwujud dengan kategori tertinggi dengan jawaban Tidak Puas sebanyak 64 pasien (36,75%).

Kata Kunci : Kepuasan, pasien TBC dan BPJS

ABSTRACT

Pratiwi, Mansur, Hasan. 2014. 821 311 008. Satisfaction Level of Tuberculosis Patient (participants of BPJS) toward Installation Services of Pharmacy at Regional Public Hospital (RSUD) Toto Kabila. Scientific Paper, Study Program of D-III Pharmacy, Department of Pharmacy, Faculty of Health and Sport Sciences, Universitas Negeri Gorontalo. The principal supervisor was Nur Rasdianah.,S.Si.,M.Si, Apt and co supervisor was Madaniah.,S.Farm.,M.Si, Apt.

Satisfaction is natural feeling of being happy or upset after comparing perception on performance or product and expectations. The research aimed at understanding satisfaction level of tuberculosis patient (participants of BPJS) toward installation services of pharmacy at RSUD Toto Kabila. It applied quantitative descriptive through cross sectional approach. Primary data were questionnaire to measure satisfaction level of tuberculosis patient. There were 29 respondents through applying accidental method with Likert scale. The result showed that there were several indicators to be recognized in terms of satisfaction toward installation services of pharmacy such as reliability amounted to 53 patients (30,46%) that were classified into very satisfactory; responsiveness amounted to 67 patients (33,00%) that were classified into sufficient satisfactory; empathy amounted to 66 patients (45,51%) that were classified into sufficient satisfactory; and tangible indicator amounted to 64 patients (36,75%) that were classified into not satisfactory.

Keywords: satisfaction, patients of Tuberculosis and BPJS



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Berkaryalah dengan hati maka akan Nampak jati dirimu sebenarnya.

Berkorbanlah jika itu perlu karena tanpa pengorbonanan semuanya akan sia-sia.

*Tujuan kita hanyalah satu, yaitu mencapai **KEBAHAGIAAN**.*

Karya ini kupersembahkan sebagai tanda baktiku kepada Ayahku tercinta (Mansur Hasan) dan Ibuku tercinta (Hartin Ali) serta saudara-saudaraku tersayang (Maslani, Shintia, dan Achmad Fadlan) dan Kekasihku tercinta (Ricky K. Yoga Permana. A.Md. LLASDP) yang tanpa henti-hentinya memanjatkan doa, tetap setia menemaniku, menghiburku, memberikan semangat dan dukungan agar aku bisa meraih keberhasilan.

Almamaterku tercinta tempat aku menimba ilmu

“Universitas Negeri Gorontalo”

KATA PENGANTAR

Alhmdulillahirobbilalamin, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah diberikan nikmatnya serta kesempatan buat penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI di RSUD TOTO KABILA”**

adapun maksud dari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Program sarjana Diploma (D III) pada Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mengalami berbagai hambatan dan kesulitan, namun berkat pertolongan Allah SWT, serta kedua orang tuaku tercinta Mansur Hasan (papa) dan hartin Ali (mama) yang selalu mendoakan dan memberikan semangat demi keberhasilanku, serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hi. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Ibu Dr. Hj. Rani Hiola, M.Kes selaku dekan, Ibu Risna Podungge S.Pd.,M.Pd selaku Pembantu Dekan I, Ibu Dian Saraswati, S.Pd.,M.Kes selaku Pembantu Dekan II, Bapak Ruslan S.Pd.,M.Pd selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo.
3. Ibu Hamsidar Hasan, S.Si.,M.Si., Apt selaku Ketua Jurusan Farmasi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo.
4. Ibu Nurain Thomas, S.Si.,M.Si., Apt selaku Ketua Program Diploma D III Jurusan Farmasi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo.
5. Ibu Nur Rasdianah, S.Si.,M.Si., Apt selaku Dosen Pembimbing 1 dan

6. Ibu Madania, S.Farm.,M.Sc.,Apt selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, kesempatan dan tenaga dalam membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan karya Tulis Ilmiah ini.
7. Ibu Dr. Teti S. Tuloli, S.Farm.,M.Si., Apt selaku penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji Karya Tulis Ilmiah ini, serta memberikan saran, masukan dan arahan kepada penulis.
8. Seluruh staf Dosen dan Tata Usaha di lingkungan Jurusan Farmasi Universitas Negeri Gorontalo.
9. Selaku kepala RSUD Toto Kabila yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSUD Toto Kabila (Instalasi Faramsi).
10. Staf Instalasi Farmasi (Apotek) RSUD Toto Kabila yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.
11. Keluarga besar Hasan dan Ali yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan studinya.
12. Teman-teman farmasi senasib dan sepenanggungan angkatan 2011 kelas A dan kelas B tanpa terkecuali, terimakasih atas dukungan, canda tawa serta kebersamaan yang begitu berarti bagi penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan studi penulis.

Akhirnya dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang nantinya akan sangat berguna dalam menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari semua pihak memperoleh balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Gorontalo, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	Vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II: KAJIAN TEORI.....	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.2 Instalasi Farmasi.....	9
2.3 Kepuasan.....	12
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	17
2.5 BPJS.....	18
BAB III: METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.4 Variabel Penelitian.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6 Instrumen Penelitian.....	24

3.7 Tehnik Pengumpulan Sampel.....	24
3.8 Analisis Data.....	25
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.2 Pembahasan.....	30
BAB V: KESIMPULAN.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	39
CURICULUM VITAE.....	53

DAFTAR TABEL

3.1. Kriteria Kinerja dan Pemberian Skor.....	23
3.2. Nilai akumulasi menentukan Kriteria Kinerja.....	25
4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
4.2. Responden Berdasarkan Status Pasien.....	27
4.3. Tingkat Kepuasan Pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila berdasarkan dimensi Kehandalan.....	27
4.4. Tingkat Kepuasan Pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila berdasarkan dimensi Ketanggapan.....	28
4.5. Tingkat Kepuasan Pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila berdasarkan dimensi Empaty.....	29
4.6. Tingkat Kepuasan Pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila berdasarkan dimensi Berwujud.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	40
2. Uji validitas dan Reabilitas.....	41
3. Data mentah penelitian.....	42
4. Dokumentasi.....	43
5. Surat meneliti.....	46
6. Surat rekomendasi.....	49
7. Surat keterangan telah melakukan penelitian.....	50